

**Estrategias de Afrontamiento Frente al Estrés en Dos Aspirantes a Patrulleros de la
Policía Nacional**

Karol Yannyne Barroso Ome

Cátherin Andrea Herrera Pareja

Corporación universitaria minuto de dios

Facultad de ciencias humanas y sociales

Programa de psicología

Bello - Antioquia

2017

Estrategias de afrontamiento frente al estrés en dos aspirantes a patrullero de la Policía
Nacional

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Programa de psicología

Bello – Antioquia

2017

Hoy, escribo estas líneas para expresar mi más sincero y profundo agradecimiento a todas aquellas personas que de una u otra forma estuvieron involucradas en este proyecto.

Para empezar, le doy gracias a Dios por permitirme tener vida suficiente para alcanzar poco a poco mis metas y sueños; a mi amado hijo por ser el motor que mueve mi existencia y la inspiración para levantarme cada día, a él dedico este trabajo; a mis padres y mi familia por apoyarme y creer en mí; a mi pareja por estar ahí, alentándome, cuando pensaba en rendirme.

Continuo, dando gracias a la Policía Nacional, en especial a las personas que trabajan en la Escuela de Policía Carlos Holguín Mallarino, a todos aquellos oficiales, suboficiales y estudiantes que nos brindaron la mejor disposición y su acompañamiento. Al señor Teniente Coronel Carlos Andrés Rueda Carvajal y al señor Teniente Coronel Edison Laguna Pinzón por abrirnos las puertas de la institución.

Así mismo, agradezco a Andrés Felipe Marín, Psicólogo de la ESCOL, por ser nuestro guía, mentor, apoyo y amigo durante todo el tiempo que estuvimos dentro de la escuela. De igual forma, a Margarita Valencia, quien fue nuestra asesora de investigación, sin su paciencia y guía no hubiera alcanzado este logro, también, al profesor Juan María Ramírez quien sacaba de su tiempo para acompañarnos metodológicamente; a mi compañera Cátherin, por su paciencia en esos momentos adversos.

Finalmente, agradecer a cada una de las personas que no puedo nombrar con nombre propio pero que estuvieron ahí, acompañándonos, mil y mil gracias por su apoyo.

Con admiración y cariño, Karol.

Tabla de contenido

Introducción	7
Planteamiento del problema	9
Antecedentes de investigación	20
Objetivos	23
General	23
Específicos	23
Justificación	24
Marco referencial	27
Reseña histórica de la Policía Nacional de Colombia	27
Acerca de la Escuela de Policía Carlos Holguín Mallarino (ESCOL).	29
Concepción del Término Policía y Definición del Concepto de Patrullero	31
Concepto de estrés y su evolución	32
Estrategias de afrontamiento	37
Postulados básicos.	37
El proceso de afrontamiento: un nuevo postulado.	38
El proceso de evaluación cognitiva en las estrategias de afrontamiento	40
Nociones en el proceso de la evaluación.	42
Algunos conceptos a tener en cuenta	44
Factores personales y situacionales que influyen en el proceso de evaluación	45

	5
Factores personales.	46
El compromiso como factor de vulnerabilidad.	46
El compromiso como prevención frente a la amenaza.	47
Creencias.	48
Factores situacionales.	49
Novedad de la situación, predictibilidad e incertidumbre	49
Las estrategias de afrontamiento desde la propuesta de lázarus	50
Estrategias de afrontamiento enfocado en el problema y enfocado en la emoción.	51
Tipos de estrategias de afrontamiento propuestas por Lázarus.	52
Anotación Necesaria	52
Metodología	54
Enfoque metodológico	54
Método de investigación	55
Criterios para la selección de las unidades de análisis	55
Técnicas de recolección de información	56
Parámetros para la construcción de las entrevistas.	56
Categorías de análisis	58
Proceso metodológico	60
Consideraciones éticas	63
CAPITULO 16. INVESTIGACION CIENTIFICA	64

	6
Análisis de resultados	66
Conclusiones	81
Referencias bibliográficas	84
Anexos	88

Introducción

La presente investigación, se orienta por el interés de las investigadoras en identificar en el discurso de dos aspirantes al título de “Técnico Profesional en Servicio de Policía” promoción 2017, de la Escuela de Policía Carlos Holguín Mallarino (ESCOL), la forma como responden a partir de los recursos psicológicos con los que cuenta frente a las situaciones estresantes en el proceso de formación. Dicho interés surge al tener un acercamiento al ámbito de la Psicología Jurídica en temas relacionados con la labor policial y sus implicaciones cognitivo-emocionales.

Así pues, este estudio tuvo como propósito indagar por las estrategias de afrontamiento utilizadas por dos aspirantes a patrullero de la ESCOL ante las diversas situaciones que les significó estrés, identificadas en su discurso. En esa medida, se encontró que a lo largo del proceso ambos entrevistados vivenciaron situaciones estresoras, por lo que se identificó que 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. Lo anterior, se explica por la influencia que tiene el contexto que junto a otros aspectos influyen en el momento que el individuo realiza el proceso de afrontamiento.

Asimismo, se identificó que el proceso de formación le supone una carga de estrés considerable a los aspirantes a patrullero y entre los principales factores se halla el acuartelamiento, la separación de la familia y el entrenamiento físico entre otros.

De otro lado, se halló que entre los aspectos que ayudaron a los aspirantes a implementar las estrategias de afrontamiento necesarias para responder a las demandas del contexto fueron la proyección de un mejor futuro y la convicción de convertirse en un patrullero de la Policía Nacional.

La metodología que se propuso para esta investigación es de enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico y como técnica de recolección de información se plantea una entrevista semi-estructurada. En un primer momento se realizó una aproximación a la cotidianidad de un grupo de aspirantes a patrullero de la Policía Nacional de la escuela Carlos Holguín Mallarino en la ciudad de Medellín; se inició con una recolección de información tipo documental, haciendo una inmersión en el contexto de interés a investigar y partiendo de una observación no estructurada, que permitió conocer la cultura interna del lugar y los fenómenos que surgen allí. (Información proveniente de: la revisión documental, observación directa, entrevistas; información proveniente de actores: la plana mayor, los docentes y los aspirantes) y una validación con la comunidad académica. Luego, se seleccionaron las unidades de análisis, se recolectó la información y finalmente, se analizaron los datos obtenidos.

Planteamiento del problema

La institución de la Policía a nivel mundial responde a la necesidad de mantener el orden público y propender por la seguridad de la ciudadanía principalmente. Por ejemplo, en Colombia el primer cuerpo de policía (Gendarmería) surgió en 1888 como iniciativa del presidente Carlos Holguín, a dicho cuerpo de Gendarmería se le designó, según los Lineamientos Generales de Política para la Policía Nacional (2010) el “prestar los servicios de alta policía nacional y a desempeñar las comisiones que en asuntos nacionales, podría confiarle el gobierno” (p.16), y para cumplir tal propósito desde la fecha hasta hoy los Policías se ven expuestos a situaciones de diversa índole que supone un riesgo tanto para su vida como para la salud física y mental, puesto que además de las lesiones por los gajes del oficio, se enfrentan a innumerables situaciones que ponen a prueba su estabilidad psicológica y emocional, dado que desde el proceso de formación deben hacer frente a circunstancias adversas que generan estrés, motivo por el cual la labor policial es catalogada como una:

Profesión de alto estrés ya que estos funcionarios están expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes. En la condición de estrés excesivo hay manifestaciones a nivel físico y psicológico que afectan directamente su quehacer policial y su vida personal y familiar. (Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño& Vargas, 2011, p. 53).

Sin embargo, lo mencionado en el apartado anterior no es ajeno para el aspirante a patrullero y futuro agente de la ley o policía, ya que desde el inicio de la formación es consciente que su profesión implica enfrentarse a situaciones que van desde la violencia intrafamiliar, delincuencia común, crimen organizado, enfrentamientos entre bandas

delincuenciales o llamados de emergencias en casos relacionados con abandono infantil o maltrato animal, accidentes de tránsito, situaciones de orden público, extorsiones, secuestro, catástrofes naturales, entre otros, como lo muestran las estadísticas en criminalidad¹ que presenta el Ministerio de Justicia en trabajo conjunto con el Ministerio de Defensa Nacional, la Policía Nacional, la Fiscalía General de la Nación, el Instituto Colombiano de Medicina Legal, el Observatorio del Delito, la Dirección de Investigación Criminal e Interpol (DIJIN) y algunas otras instituciones del Estado.

Lo señalado anteriormente, pone a prueba la capacidad de respuesta del personal y sumado a esto, el convertirse en agente de policía le significa al individuo una entrega al servicio de la institución y por tanto la renuncia a muchas actividades que en la vida civil se podían realizar a placer, dado que una vez son admitidos como aspirantes a patrullero o estudiantes deben permanecer un año acuartelados, con restringidas visitas familiares, sin acceso a redes sociales, teléfonos o celulares, bajo las órdenes de los superiores con una exigente carga académica, una estricta disciplina y riguroso entrenamiento, entre otros aspectos correspondientes a cada escuela².

Además de los hechos mencionados, los aspirantes saben que convertirse en policías conlleva una gran responsabilidad, la cual, no solo está dada desde el compromiso como persona y para la comunidad a la que van a servir, sino porque así lo exige la Constitución Política de Colombia (1991) en el artículo 218 donde señala que el fin primordial de la Policía Nacional “es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades

¹ Las cifras de criminalidad en Colombia desde el año 2002 al 2015 pueden conocerse a través de la página web del Ministerio de Justicia en el siguiente link: <http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Ministerio/Sistema-indicadores/Sistema-indicadores/indicadores-criminalidad.html>

² Esta observación es obtenida por medio del trabajo de acercamiento que realizaron las investigadoras.

públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz” (p. 63), en esa medida, el cumplimiento de dicho propósito representa una alta demanda de intervención por parte de la Policía, dado que en materia de seguridad las estadísticas muestran un elevado índice de criminalidad.

Los aspectos referidos hasta el momento, suman tensión y provocan estrés desde el primer momento en la vida de un aspirante a patrullero de la Policía Nacional, exigiendo al estudiante contar con *estrategias de afrontamiento* que le permitan sobrellevar o hacer frente a las situaciones referidas o a cualquier circunstancia del servicio que demande una respuesta de su parte, dado que el estrés, según Lázarus (1986), es un universo de respuestas frente a situaciones particulares que pueden presentarse a nivel emocional, conductual, fisiológico y psicológico, lo cual exige a la persona una respuesta que le facilite una adecuada adaptación a las demandas y exigencias del entorno.

En ese orden de ideas, el afrontamiento, “es el proceso a través del cual el individuo maneja las demandas de la relación individuo-ambiente que evalúa como estresantes y las emociones que esto genera” (Lázarus, 1986, p.16), dicho en otras palabras, el afrontamiento es un abanico de estrategias que facilitan la relación del individuo con el entorno. Lázarus (1986), propone ocho estrategias que son: confrontación, planificación, autocontrol, aceptación de responsabilidad, escape-evitación, búsqueda de apoyo social, distanciamiento y reevaluación positiva, las cuales en su opinión permiten al individuo reducir el estrés o la tensión, adaptarse adecuadamente al entorno y darle solución al problema.

Por lo anterior, la Policía Nacional entrena a sus miembros en el proceso académico o de formación “física y emocionalmente hacia la autoridad, el distanciamiento físico y emocional, la

asertividad, el profesionalismo y la eficiencia, con un pequeño énfasis en el público” (Castro, et al, 2011, p. 54) en otras palabras, un aspirante a policía debe desarrollar habilidades que faciliten su relación con los ciudadanos, pero dicha capacidad debe ir acompañada por una actitud de firmeza y respeto por un lado, y de amabilidad y calidez con las personas que interactúa por el otro, al tiempo que mantiene una imagen intachable desde su ejercicio profesional y su vida personal como lo señala los tres primeros párrafos del Código de Ética Policial:

Como policía tengo la obligación fundamental de servir a la sociedad, proteger vidas y bienes; defender al inocente del engaño, a los débiles de la opresión y la intimidación; emplear la paz contra la violencia y el desorden y respetar los derechos constitucionales de libertad, igualdad y justicia de todos los hombres.

Llevare (sic) una vida irreprochable como ejemplo para todos; mostrare (sic) valor y calma frente al peligro, al desprecio, al abuso o al oprobio; practicaré la moderación en todo y tendré constantemente presente el bienestar de los demás. Seré honesto en mi pensamiento y en mis acciones; tanto en mi vida personal como profesional, seré un ejemplo en el cumplimiento de las leyes y de los reglamentos de mi institución. Todo lo que observe de naturaleza confidencial o que se me confíe en el ejercicio de mis funciones oficiales, lo guardare (sic) en secreto a menos que su revelación sea necesaria en cumplimiento de mi deber.

Nunca actuaré ilegalmente ni permitiré que los sentimientos, prejuicios, animosidades o amistades personales lleguen a influir sobre mis decisiones. Seré inflexible pero justo con los delincuentes y haré observar las leyes en forma cortés y adecuada, sin temores ni favores, sin malicia o mala voluntad, sin emplear violencia o fuerza innecesaria y sin

aceptar jamás recompensas. (Ministerio de Defensa Nacional, s.f., p. 1)

De lo expuesto, se puede argumentar que un policía debe cumplir un amplio número de responsabilidades y obligaciones propios de su labor, no obstante, lo descrito por el Ministerio de Defensa dista de la realidad, debido a que titulares como “*capturan a 16 policías en Bogotá por nexos con bandas delincuenciales*” publicado por El Tiempo en 2016 muestran otra perspectiva, sin embargo, eso no implica que un número considerable de agentes cumplan a cabalidad con sus funciones como dicta la ley.

Este y otros hechos delictivos cometidos por miembros de la Policía Nacional, han permeado la representación social que la comunidad tiene de la misma, dado que se espera que el personal de la Policía Nacional haga cumplir la ley al mismo tiempo que la cumple, satisfaciendo de esta forma, las necesidades de los ciudadanos en términos de expectativas, mostrando conocimientos y habilidades para atender cualquier eventualidad, pero dicha tarea se ve influenciada por las exigencias de la comunidad, la familia y la misma institución, lo cual, en concordancia con Castro et al. (2011) “generan alta incompatibilidad de expectativas de conducta que pueden ubicar al oficial en un estado de confusión acerca de cuál es el rol que exactamente debe tomar en la sociedad.” (p.54), esta confusión y la alta demanda de responsabilidad de la labor policial conllevan una fuerte carga de estrés, siendo este un foco de interés para los estudios que se realizan dentro de la institución.

En relación con lo dicho anteriormente, y dado que la labor policial es vista como una de las profesiones más estresoras a nivel mundial, Castro et al (2011) señalaron que un estudio realizado por el Ministerio del Interior en España, concluyó que el alto nivel de estrés que produce el ejercicio policial es atribuido a la cercanía con la comunidad, debido a que es a quien

se debe proteger, por un lado y las relaciones interpersonales o la convivencia dentro de la misma institución por el otro, lo que ocasiona en el personal, fatiga tanto física como psíquica, entre otras secuelas que se producen por el estrés. Adicional a ello, “el policía desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad. Sus herramientas habituales de trabajo —la defensa y la pistola— tienen un riesgo genérico que se añade como factor de estrés” (Sánchez, Sanz Bou, González & Izaola, citados por Castro et al 2011, p.55), a lo cual se enfrenta un aspirante a patrullero de Policía en la medida, que durante su proceso de formación debe instruirse en manejo de armas de fuego, tonfa³ y en defensa personal.

Por este motivo, desde el inicio en su preparación para policías dentro de las escuelas, los estudiantes son expuestos a situaciones de tensión, partiendo desde el entrenamiento físico que implica una alta resistencia, el acato a las órdenes impartidas, la simulación de situaciones reales y cotidianas de la labor policial, en las que ponen a prueba su capacidad de toma de decisiones rápidas y asertivas, ligada al conocimiento de la norma o la ley⁴.

En este sentido, podría decirse que el estrés es parte de la cotidianidad de un uniformado⁵ y es por ello, teniendo en cuenta como un elemento fundamental en el entrenamiento, capacitación y trabajo de un policía, ya que en su condición de respuesta cognitiva o comportamental, el estrés puede llegar a desbordar los recursos utilizados para el manejo o afrontamiento de una situación en particular, desencadenando sentimientos de tensión física o

³ La tonfa o el bastón tonfa, es un elemento utilizado para el servicio policial; está hecho en polímero de alta densidad, es de color negro y consta de cuatro partes: mango superior y mango lateral que facilitan su manipulación, el cuerpo del bastón y el corazón. Este elemento es utilizado en especial por los auxiliares.

⁴ Datos basados en entrevistas realizadas a los comandantes de compañía de la escuela Carlos Holguín Mallarino y la revisión del pensum académico

⁴ Agente de la ley o Policía

⁵ Agente de los cuerpos de seguridad pública. [RAE] En nuestro contexto se refiere a una persona que pertenece y porta un uniforme de la Policía Nacional.

emocional en el sujeto, éste puede provenir de cualquier situación o pensamiento que haga sentir a un individuo frustrado, furioso o nervioso, dejando de relieve que el estrés es un estado negativo dado que exige un desgaste de recursos psicológicos para hacerle frente. Sin embargo, no se puede desconocer el aspecto positivo o benéfico que tiene el estrés dado que:

Se trata de un proceso adaptativo y de emergencia, siendo imprescindible para la supervivencia de la persona; éste no se considera una emoción en sí mismo, sino que es el agente generador de las emociones. En todo caso, el estrés es una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto percibe en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas. (Lazarus y Folkman, citados por Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003 p. 37).

Ahora bien, para que el estrés no se constituya como un aspecto negativo, el individuo debe desarrollar e implementar una o varias de las estrategias de afrontamiento propuesta por Lazarus, las cuales serán ampliadas en el marco referencial. Cuando un sujeto cuenta con dichas estrategias se adapta con mayor facilidad al ambiente en que se encuentra inmerso sin importar las variaciones o transformaciones de este y las probabilidades de que las situaciones excedan su capacidad de respuestas adaptativas disminuye ampliamente y facilitan el control en circunstancias estresoras optimizando los recursos psíquicos y cognitivos. Así lo deja ver Estévez (2004) cuando afirma que “estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.” (p.1).

En síntesis, el ejercicio policial implica desde el inicio de la formación entrega a la

institución, sacrificios en la medida que el agente debe permanecer lejos de la familia y lugares de origen, enfrentarse a situaciones adversas, arriesgar la integridad física y la propia vida, entre otros. No obstante, cada año un amplio número de aspirantes tanto hombres como mujeres presentan pruebas y exámenes con el fin de incorporarse a una institución de un fuerte carácter normativo, como lo es la Policía Nacional. En lo que respecta a la Escuela de Policía Carlos Holguín Mallarino se cuenta con un cupo para 300 estudiantes masculinos, cada año. Los estudiantes incorporados son divididos en dos compañías⁶: la compañía Carlos Holguín y la compañía Atanasio Girardot; estas a su vez se dividen en tres secciones⁷. Cada compañía cuenta con su respectivo cuadro de mando⁸ encabezado por la comandante de agrupación, seguida por los comandantes de cada compañía, luego se hallan los comandantes de cada sección, quienes velan por el cumplimiento de la disciplina interna e imparten las consignas⁹ diariamente a los estudiantes.

Así las cosas, durante el proceso de selección de los aspirantes a patrullero de la Policía Nacional, se busca que el personal seleccionado cuente con una serie de capacidades tales como: ética para la convivencia, liderazgo, orientación del servicio a la comunidad, investigador, generador y promotor de seguridad, relaciones interpersonales, adaptabilidad, aprendizaje continuo, educador, autorregulación, efectividad en el servicio, resolución de conflictos, habilidad comunicativa, condición física y trabajo en equipo, las cuales se hallan expresadas en el artículo 4 según el Plan de Estudios del Programa Técnico Profesional en Servicio de Policía, sancionado por el Ministerio de Defensa Nacional en la resolución N° 02814 del 26 de junio del

⁶ Agrupación de ciento cincuenta estudiantes.

⁷ Agrupación de cincuenta estudiantes.

⁸ Se refiere a un grupo de comandantes o líderes.

⁹ La palabra *consigna* hace referencia a las órdenes impartidas para el día.

2015, por lo cual, los encargados de las incorporaciones aplican pruebas físicas y médicas, entrevistas psicológicas y pruebas psicométricas, evaluación en conocimientos de cultura general y estudios de seguridad que incluyen visitas domiciliarias, todo esto con el fin de seleccionar los aspirantes con más aptitudes y actitudes para ejercer una labor que implica una alta resistencia a la frustración.

Sin embargo, y pese a las habilidades con las que cuenta el aspirante, los cambios que enfrenta son percibidos como altamente estresantes, puesto que éstos, empiezan a ejercer una carga psíquica y física, generando sentimientos de tristeza, incapacidad, ansiedad, decaimiento y bajo rendimiento en las tareas de la formación diaria, por ello el estudiante debe hacer uso de las estrategias con las que cuenta o en su defecto desarrollarlas. Según Cruz, (2010):

En el contexto de la Policía Nacional las competencias están definidas según la Resolución 01015 del 19 Marzo de 2008 como “el conjunto de conocimientos técnicos¹⁰, habilidades, motivaciones (intereses), valores y rasgos de personalidad, que le permiten al integrante de la institución, ejecutar de manera exitosa la labor policial”. Los elementos de las competencias son: saber que tiene que ver con los conocimientos, saber-hacer que habla de las habilidades y aptitudes y el ser que enfoca las características de la personalidad. Los tipos de competencias son competencias genéricas que son los comportamientos comunes requeridos por la institución para cumplir la misión institucional, que la diferencian de otras organizaciones y definen las cualidades diferenciadoras como exitosas en la prestación del servicio policial y las competencias específicas que son los comportamientos laborales de índole técnico y práctico, vinculados a un área laboral u ocupacional

¹⁰ El contenido de la resolución actual, la 03546 del 26 de septiembre del 2012 “Protocolo de Selección en Talento Humano para la Policía Nacional”, está reservado para el personal a cargo de las incorporaciones. Sin embargo, el texto arriba citado muestra elementos significativos sobre el nivel de exigencia para los aspirantes.

determinada. (p. 17 -18).

Al respecto conviene decir que, las características de personalidad de un policía del nivel ejecutivo¹¹, en especial los de primer grado, es decir, los patrulleros quienes son la base de la institución y están en constante interacción con la comunidad, deben reunir: autocontrol de los impulsos y las emociones, sentido de autocrítica, seguridad en sí mismo, sentido de autoridad y firmeza personal, resistencia a la frustración, capacidad empática y buen manejo de las relaciones interpersonales, neutralidad afectiva en el ejercicio profesional, objetividad, iniciativa, capacidad de integración en el grupo, desarrollo de conductas cooperativas y capacidad de automotivación. De lo anterior se deduce que el perfil del aspirante a patrullero es bastante idealizado, tiene un alto nivel de exigencia personal, que visto desde afuera resulta inquietante y desafiante. Es poco probable que ellos reúnan la totalidad de esas cualidades, y aunque durante el año de formación dentro de las escuelas para suboficiales¹² se busca el desarrollo, cualificación o reforzamiento de tales características, los estudiantes se ven abocados a una fuerte exigencia personal que les genera estrés¹³.

Anudado a lo anterior, los aspirantes al título de Técnico profesional en servicio de Policía de la escuela¹⁴ Carlos Holguín Mallarino, enfrentan una gran variedad de cambios, entre ellos: la convivencia, ya que se observa la multiplicidad cultural debido a que algunos estudiantes provienen de distintas zonas del país, pertenecen a estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, cuyo nivel académico va desde la básica secundaria, técnicos, tecnólogos hasta profesionales,

¹¹ El nivel ejecutivo lo componen los suboficiales (Patrulleros, Subintendentes, Intendente, Intendente jefe, Subcomisario y Comisario).

¹² Nivel ejecutivo.

¹³ Este tipo de información está reservada para el personal a cargo de incorporación en Talento Humano para la Policía Nacional. Se obtuvo a través de entrevistas hechas al personal de la Regional de Incorporación Número 6 y los comandantes de la escuela.

¹⁴ También se les denomina Patrulleros.

además de desprenderse de su círculo familiar y personal más cercano; el alejamiento o ruptura con sus parejas sentimentales; la renuncia a su condición de ciudadano civil en el cual contaban con unos beneficios y la renuncia a la flexibilidad para tomar decisiones o manejar su tiempo al ceñirse a la disciplina institucional y tener que instruirse en manejo de armas y defensa personal, comunicación asertiva, conocimiento de norma y ley, entre otras.

Como se puede observar, el proceso llevado a cabo por un aspirante a patrullero o Técnico profesional en servicio de Policía, no sólo transforma su vida por los aspectos mencionados, sino que implica una serie de adaptaciones a su vida como uniformado. En ese orden de ideas, una vez los estudiantes ingresan a la escuela empiezan a recibir la formación doctrinal¹⁵ y académica, según el Plan de Estudios del Programa Técnico Profesional en Servicio de Policía, sancionado por el Ministerio de Defensa Nacional en la resolución N° 02814 del 26 de junio del 2015.

En resumen, tanto la formación como el ejercicio policial propiamente dicho, le significa al uniformado enfrentarse a situaciones que le generan tensión y ponen a prueba sus recursos psicológicos para hacer frente a las situaciones o circunstancias inherentes al servicio. Teniendo en cuenta lo anterior, el interés de este proceso investigativo consistió en identificar los tipos de estrategias de afrontamiento que utilizan los aspirantes a patrullero en su proceso de formación durante un año en la escuela Carlos Holguín Mallarino. En ese orden de ideas, este estudio se planteó como pregunta de investigación:

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento frente al estrés, que utilizan dos aspirantes al título de *Técnico Profesional en Servicio de Policía*, promoción 2017, de la escuela Carlos Holguín Mallarino en la ciudad de Medellín?

¹⁵ El término Doctrinal o doctrina policial, se refiere a la mística o en palabras más sencillas, la cultura institucional, que caracteriza a la Policía Nacional.

Antecedentes de investigación

Para contextualizar el tema abordado por este estudio, se realizó una búsqueda de antecedentes que permitieron focalizar el uso de estrategias de afrontamiento frente al estrés por los aspirantes a patrullero de la Policía Nacional a partir de los estudios desarrollados por la comunidad científica, y publicados en las diferentes bases de datos tales como: Proquest, Dialnet, Ebsco Host, Scielo, entre otras. En esa medida, para alcanzar tal objetivo se usaron los siguientes descriptores; estrategias de afrontamiento, estrés en patrulleros, proceso de formación de la policía, entre otros.

En ese sentido, una investigación realizada en Argentina por Rodríguez y Scharagrodsky en el año 2008, sobre las *estrategias de afrontamiento en policías de la provincia de Buenos aires*, utilizando la prueba de WaysCopingChecklist obtuvo los siguientes resultados:

La dimensión mayormente utilizada entre los policías es la que enfatiza la evaluación y que las estrategias de evitación y redefinición cognitiva son elegidas significativamente por sobre el análisis lógico. La dimensión de afrontamiento dirigido al problema observó diferencias en sus estrategias predominando la ejecución de acciones para la solución de problemas, así como el control afectivo fue mayormente elegido dentro de la dimensión centrada en la emoción. Se observaron diferencias según el sexo en la dimensión del afrontamiento centrado en la emoción. Las estrategias análisis lógico, evitación cognitiva, aceptación con resignación y descarga emocional marcaron diferencias significativas entre hombres y mujeres. En cuanto a edad y afrontamiento solo se observó una diferencia altamente significativa en la estrategia descarga emocional entre los oficiales más jóvenes y los mayores. (Rodríguez & Scharagrodsky, 2008, p. 263).

Lo expuesto anteriormente, muestra que los policías se centran más en la solución del problema y además que la frecuencia o la preferencia por el uso de algunas estrategias de afrontamientos difieren considerablemente entre hombres y mujeres.

De igual manera, dicha diferencia en la implementación de estrategias entre hombres y mujeres se vio reflejada en un estudio de carácter descriptivo realizado por García, Fantin y Pardo (2016), que indagó a cerca de las “estrategias de afrontamiento al estrés en aspirantes a Policía de la ciudad de San Luis” en el que encontraron, que las estrategias más vivenciadas en el proceso de formación por parte de los aspirantes son *la focalización en la solución del problema, reevaluación positiva, y búsqueda de apoyo social*. Adicionalmente, esta investigación permitió establecer que, de las tres estrategias expuestas, *la búsqueda de apoyo social junto a la expresión emocional abierta y evitación*, son utilizadas con mayor frecuencia por el sexo femenino que por el masculino.

Por otra parte, en Madrid, las investigadoras Casado & Franco (2010) hicieron un estudio sobre *la relación existente entre emoción negativa- la ira-, las estrategias de afrontamiento al estrés y la frecuencia de aparición de sintomatologías físicas en una muestra de Policías mexicanos*, basados en el modelo transaccional de Lazarus y colaboradores (1986) entre los resultados, las investigadoras mencionadas encontraron que, las estrategias de afrontamiento utilizadas por la muestra del presente estudio, no se relacionan directamente con la de sintomatología a nivel físico, por un lado y por el otro, se halló una relación considerable de la emoción ira con respecto a la frecuencia de experimentación y expresión internamente hablando.

De igual forma, este estudio concluyó que “los Policías muestran un buen nivel de control interno de la ira, especialmente con el uso de estrategias de afrontamiento tales como:

reinterpretación positiva, aceptación, búsqueda de apoyo instrumental, planificación y religión, mismas que pudieran cumplir una función mediadora” (Casado & Franco, 2010, p. 1), mostrando entonces, la importancia de las estrategias de afrontamiento para que el individuo de manejo a emociones como la ira en este caso, la cual podría constituir un obstáculo para el cumplimiento de una tarea en particular, además de dificultar la relación individuo-entorno.

En esa misma línea, en un estudio cualitativo llevado a cabo en Argentina, la investigadora Chávez (2014) indagó sobre *emociones y estrategias de afrontamiento en Policías de la Provincia de Buenos Aires*, en dicha investigación, los resultados permitieron observar “que existe una correlación significativa entre las estrategias de afrontamiento y las diversas emociones positivas y negativas” (p.79), mostrando que las estrategias de afrontamiento en tanto cumplen una función mediadora entre el individuo y el entorno, tienen incidencia en el control o la regulación de las emociones tanto positivas como negativas provocadas por las demandas del ambiente.

Para complementar, esta investigación estableció que la resolución de problemas, el pensamiento desiderativo, la reestructuración cognitiva, la evitación de problemas y la retirada social, son las estrategias que se emplearon en mayor medida por el grupo poblacional estudiado, las cuales muestran correlación con las emociones positivas.

Así pues, en lo expuesto hasta el momento, se puede observar que las estrategias de afrontamiento están relacionadas con las reacciones emocionales de las personas y al igual que el estrés demandan recursos cognitivos como estrategias de afrontamiento para hacer frente a las exigencias del entorno y facilitar la relación del individuo con este.

Objetivos

General

- Indagar por las estrategias de afrontamiento frente al estrés, que utilizan dos aspirantes al título de “Técnico Profesional en Servicio de Policía” promoción 2017, de la escuela Carlos Holguín Mallarino en la ciudad de Medellín.

Específicos

- Identificar, en el discurso de dos aspirantes al título de “Técnico Profesional en Servicio de Policía” promoción 2017, de la Escuela de Policía Carlos Holguín Mallarino, las situaciones estresantes en el proceso de formación.
- Analizar los enunciados en los que aparecen las estrategias de afrontamiento frente al estrés ante las diversas situaciones, durante el proceso de formación en dos aspirantes al título de “Técnico Profesional en Servicio de Policía” promoción 2017, de la Escuela de Policía Carlos Holguín Mallarino.

Justificación

El estrés es un tema que ha llamado la atención y ha suscitado interés para la academia, por lo que se ha estudiado desde distintos puntos de vista, entre ellos, el estrés generado en el entorno laboral y la forma como se da manejo a ello, motivo por el cual múltiples estudios se han centrado en los aspectos generadores de estrés y las estrategias de afrontamiento en el ejercicio laboral en diversas profesiones, especialmente en aquellas con una alta exigencia y al ser la Policía y su quehacer una profesión altamente estresante como ya se expuso en el planteamiento del problema de la presente investigación, esta ha sido objeto de estudio por diferentes áreas de conocimiento. De lo anterior, cabe destacar varios aspectos; primero que no se encontraron antecedentes de estudios dentro de las escuelas de formación; la mayoría de las investigaciones hechas acerca del tema que atañe a este estudio se encuentran orientados, por un lado a modelos cuantitativos, y por el otro a Policías activos y no al personal en formación, en el cual centra su atención este estudio y por ello el interés de las investigadoras cobra mayor relevancia al ofrecer una perspectiva cualitativa de las estrategias de afrontamiento y el estrés en la población que se forma para hacer parte de la Policía Nacional.

Segundo, dado que el ejercicio policial ha sido catalogado como uno de los más estresantes del mundo, se debe tener en cuenta que dicho estrés puede ser vivenciado por los aspirantes a patrullero desde el inicio de la formación, en primera medida por el exigente proceso de formación y debido a la rigurosa preparación que desde el primer momento pone a prueba las capacidades y recursos del estudiante para hacer frente a las demandas de su profesión y a los entornos donde se desenvuelve. Por lo cual, es relevante indagar sobre este tema en el personal en formación, que si bien se elige con determinadas características y capacidades suele no

culminar el proceso de formación debido a la dificultad para hacer frente a las demandas de entorno, este caso la ESCOL, en esa medida, el conocer como los aspirantes hacen frente a las situaciones estresoras del vivenciadas durante el proceso de formación.

En ese sentido, se considera que esta investigación aporta a la comunidad de la Escuela Carlos Holguín Mallarino y a la institución de la Policía Nacional, una visión sobre las estrategias de afrontamiento frente al estrés que tienen dos aspirantes a patrullero, y las implicaciones positivas o negativas que esto trae al proceso de formación, según el discurso propio del estudiante, en ámbitos como la adaptación a la escuela, la cohesión con sus compañeros o el rendimiento académico y físico, entre otros.

En concordancia con lo anterior, se puede decir, que éste trabajo deja las puertas abiertas al interés de otros investigadores que deseen seguir explorando el tema y aportando nuevos conocimientos al respecto, que puedan ser utilizados como fuente de información o de herramientas para implementar estrategias en la formación que facilite el manejo de las situaciones estresoras a los aspirantes a patrullero. También, le permite a la comunidad en general conocer los diversos procesos que se dan en los diferentes momentos de la formación del personal del nivel ejecutivo de la Policía Nacional.

En esa misma línea, la universidad también se verá beneficiada ya que, esta investigación podrá ser consultada como fuente bibliográfica al ser publicada en los repositorios de esta, dado que este tema resulta novedoso y pertinente al tratarse de una institución como lo es la Policía Nacional que tiene relación directa con la comunidad y propende por la seguridad de la misma.

Finalmente, a las investigadoras les brinda la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación como psicólogas, ampliando la experiencia

por medio del trabajo de campo y por supuesto, adquirir nuevos conceptos relacionados a la cultura institucional que guarda la Policía Nacional.

Marco referencial

Reseña histórica de la Policía Nacional de Colombia

De acuerdo con lo consignado en el tomo n° 0 de los Lineamientos Generales de Política para la Policía Nacional (2010), dicha institución en Colombia nace el 5 de noviembre de 1891, bajo el gobierno del entonces presidente, Carlos Holguín Mallarino, quien a través del decreto 1000 de la misma fecha, organiza el cuerpo de Policía Nacional. Para hacer realidad este proyecto, el señor Holguín, ordenó emprender una búsqueda de personal capacitado proveniente de Europa o Estados Unidos, el cual ayudarían a estructurar la institución policial y, además, capacitará a las personas que iban hacer parte de la misma. Por tal motivo, se contrató un año atrás, es decir, en 1890 bajo la ley 23 de octubre del mismo año, al señor comisario Juan María Marcelino Gilibert de origen francés, el cual hizo las veces como primer director de la Policía Nacional.

Originalmente, la policía estaba ubicada en la ciudad de Bogotá y dependía directamente del Ministerio de Gobierno en ese momento, además del gobernador de Cundinamarca y el alcalde de Bogotá. Consecuente a esto, se debe decir que el ya mencionado decreto 1000, vaticinaba que desde el momento en que entrara en funcionamiento “el cuerpo de Policía Nacional quedarían eliminados la policía departamental, la policía municipal y el cuerpo de serenos.¹⁶” (Policía Nacional [POLNAL], s.f.)

De modo simultáneo a lo anterior, se dictaban las medidas para delegar las funciones y se designaban los miembros de la recién creada institución en aquel entonces, por lo que, se decía

¹⁶ El cuerpo de serenos, era un grupo de personas que prestaban servicio de vigilancia en las noches.

que los “empleados serían de libre nombramiento y remoción, estaría conformado por 300 gendarmes¹⁷ divididos en tres compañías; cada compañía comandada por un capitán,¹⁸ dos tenientes y un subteniente y todo el cuerpo a orden de un primer y segundo comandante respectivamente.” POLNAL, (s.f.).

Más adelante, el 4 de noviembre de 1915, a través de la ley 41, se “organiza la Policía Nacional y se le señalan sus atribuciones”, POLNAL, (s.f.), contenido en 22 artículos donde se enmarca las funciones, deberes, sueldo y divisiones según la necesidad del servicio, así entonces, el primer grupo sería destinado a la vigilancia y seguridad; el segundo, a una Guardia Civil de Gendarmería, y el último, a la Policía Judicial. En el caso de la Guardia de Gendarmería Civil, estos hombres, “estarían designados a prestar el servicio de custodia de correos, colonias penales¹⁹ y conducción de reos entre otras tareas.” POLNAL, (s.f.).

Posteriormente, y en concordancia con los Lineamientos Generales de Política para la Policía Nacional, a raíz de la muerte del caudillo liberal Jorge Eliécer Gaitán, y la gran revuelta conocida como el *Bogotazo*, el gobierno decide reestructurar por completo a la Policía Nacional contratando a personalidades extranjeras expertos en el tema; luego, al asumir la presidencia el Teniente General Gustavo Rojas Pinilla en 1953, se dicta el decreto 1814 del 13 de junio del mismo año. Con el cual incluye a la Policía Nacional, en el *Comando general de las Fuerzas*

¹⁷ Originariamente, se le denominaba *gendarme* a una persona que prestaba servicio de seguridad y es, lo que hoy día se conoce como un policía.

¹⁸ Los grados en el nivel de oficiales de la Policía Nacional, están organizados así: Subteniente, Teniente, Capitán, Mayor, Teniente Coronel, Coronel, Brigadier General, Mayor General, Teniente General y General.

¹⁹ “Las colonias penales agrícolas, establecidas en el Código Penitenciario y Carcelario de Colombia (Ley 63 de 1993, art. 28), son establecimientos de reclusión orientados a la resocialización, rehabilitación y reinserción social del delincuente mediante el trabajo agrícola y ganadero, alejados de centros poblados, que se constituyeron como estrategia fundamental e insustituible en la prevención integral del delito y que requieren de políticas públicas adecuadas para su identificación y eventual solución.” (Huertas, López & Malaver, 2012)

Armadas, conformado por: el Ejército, la Armada, la Fuerza Aérea y finalmente las Fuerzas de Policía. Así mismo, se dictaba las funciones que la policía debía asumir.

Actualmente, se desarrolla un plan de *Transformación Cultural y Mejoramiento* que tiene origen en el año 1995, con el cual la institución pretende transformar y mejorar los procesos que competen a su labor, interviniendo en el pensar, sentir y actuar de los hombres y mujeres que hacen parte de la Policía Nacional, por medio de, no solo la formación dentro de las escuelas de policías, sino también, de alianzas estratégicas con universidades a nivel nacional e internacional, todo lo anterior enfocado a la internalización de una nueva cultura en pro del cumplimiento de la misión institucional.

En el plan de mejoramiento de la institución se incluye la formación de personal idóneo para la labor policial, tanto en el nivel de oficiales como en el de suboficiales, los cuales realizan el primer curso para subteniente, en el caso de los oficiales y de patrulleros (*Técnico Profesional en Servicio de Policía*) en el de los suboficiales, tales cursos se desarrollan dentro de las escuelas de formación respectivamente.

Acerca de la Escuela de Policía Carlos Holguín Mallarino (ESCOL).

Dentro de la Dirección Nacional de escuelas (DINAE) se encuentra registrada, la Escuela de Policía Carlos Holguín Mallarino (ESCOL) bautizada así en honor al desaparecido presidente Holguín, la cual tiene su sede en la ciudad de Medellín. Fundada en el año 1958, ubicada inicialmente en el barrio la Floresta y tiempo después reubicada en el barrio Boyacá las Brisas, su primer director fue el señor Capitán Francisco José Naranjo Franco, el cual también fue director general de la Policía Nacional, y en la misma línea de sangre años después, también su hijo el señor Mayor General Oscar Adolfo Naranjo Trujillo, ocuparía dicho cargo.

En los registros históricos de la ESCOL, se haya los siguientes datos en los cuales se señala que ha formado a:

4.506 agentes profesionales de la vigilancia urbana, en 56 promociones; 3.564 Agentes profesionales de vigilancia rural, con la especialidad de carabineros en 19 promociones; 2.784 Auxiliares de Policía, en 13 promociones; 242 Agentes femeninas profesionales, en 1 promoción; 196 Agentes conductores, en 3 promociones; para un total de 11.292 egresados en estas modalidades²⁰.

Posteriormente, mediante la resolución 001673 del 14 de abril de 1999, se desactivó la Seccional Carlos Holguín, dado a que con ello se pretendía unificar los recursos humanos y materiales de la institución, por tal motivo, los estudiantes que se encontraban cursando el *Técnico profesional en servicio de policía*, fueron reubicados en la escuela Carlos Eugenio Restrepo con sede en el municipio de la Estrella, Antioquia.

En vista de lo anterior, y con el auge que tomó en aquel momento el narcotráfico, liderado principalmente por el ya extinto Pablo Emilio Escobar Gaviria, se había creado una división dedicada exclusivamente a la lucha contra esta actividad ilícita, más conocido como “El Bloque de Búsqueda”. Dicho grupo especial, pasó a ocupar las instalaciones de la ESCOL. Más tarde, la escuela se dedicó a la capacitación de auxiliares regulares²¹. (ESCOL, 2013)

Finalmente, bajo la dirección del señor Mayor Gabriel García Arrieta, se da reapertura a la escuela el 4 de mayo del 2009 con el objetivo de formar personal para el nivel ejecutivo, esto fue

²⁰ Los datos mencionados son tomados de la reseña histórica de la ESCOL hecha en el año 2013, de ese momento hasta el año 2017 la escuela ha sacado cuatro promociones más de patrulleros.

²¹ Los auxiliares son los jóvenes que prestan el servicio militar obligatorio en la Policía Nacional.

alcanzado por medio de una larga gestión entre la gobernación de Antioquia y la Policía Nacional, en la cual el Mayor argumentaba que “una ciudad tan importante como la de Medellín, con tanta problemática social y los recursos que tenía, debía tener una Escuela Metropolitana de Policía”. (ESCOL, 2013)

Actualmente, en la escuela se forman auxiliares, patrulleros, y se dictan cursos en diversas especialidades del personal ya activo; la ESCOL se encuentra comprometida con la comunidad más próxima a sus instalaciones y acompaña las diversas actividades de la misma, al tiempo que ofrece, una parte de confianza a través de la seguridad que brinda al sector.

Concepción del Término Policía y Definición del Concepto de Patrullero

El carácter social o el énfasis comunitario que la Policía le imprime a su labor, se remonta a la etimología del término griego “*politeia*” (Policía), que se desarrolló durante la época de democratización de la antigua Roma y antigua Grecia. Según la historia, la palabra *Politeia* era utilizada para expresar a “la comunidad política y religiosa.” Aristóteles y Platón la usaban para referirse a “la constitución política, la forma de gobierno, el gobierno mismo y la administración del estado.” citar. Posteriormente, la palabra fue pasada al latín *Politia* y que finalmente fue traducida al castellano como Policía.

Lo anterior, deja ver que el origen del término tiene una relación estrecha con las *Polis* (ciudades) y el trabajo con comunidades, confiriéndole el poder de intervenir en los asuntos públicos y de velar por la tranquilidad de los ciudadanos (habitantes de la *polis*) para el bien común. Actualmente, la labor de un policía se haya en el marco de la seguridad y la convivencia ciudadana. Dicha labor se encuentra supeditada dos líneas o niveles de acción tales como:

En primer plano, se trata de la regulación de conflictos entre la comunidad y sus

habitantes; la violencia intrafamiliar, las perturbaciones de la vida pública y sobre todo a la atención de aquello que pueda atentar contra la seguridad de las personas y sus bienes. en segunda instancia, todo lo referente a los conflictos sociales; en estos casos, responde a una función que propende a hacer respetar la vida en su sentido más amplio, con el propósito de garantizar la cohesión y el funcionamiento de la convivencia pacífica. Citar

Por otra parte, el término patrullero²², de acuerdo con el sentido que le da la unidad en la ESCOL:

Es el grado que recibe una persona por parte de la Policía Nacional, una vez haya culminado los estudios que lo acrediten para recibir el Título de Técnico Profesional en Servicio de Policía, y de ésta manera se convierte en un funcionario público que cumple actividad de policía, haciendo cumplir lo que reglamenta el poder de policía y función de policía a través de las autoridades de policía como: el Presidente de la República, el congreso de la república, los gobernadores departamentales con sus asambleas departamentales, y los alcaldes con sus concejos municipales, amparados legalmente en la Constitución Nacional con la misión en su artículo 218 y con los fines esenciales del estado en el artículo 2.

Concepto de estrés y su evolución

El estrés es un aspecto de la vida del ser humano que ha tomado relevancia en las últimas décadas por su trascendencia, sin embargo, el origen del concepto se remonta varios siglos atrás, Según, Lázarus (1986) para el siglo XIV, el estrés era concebido o se relacionaba con términos tales como dureza, tensión, adversidad o aflicción. Más adelante, en el siglo XVIII, se entendió

²² La descripción que se realiza acerca del término patrullero, fue obtenida del señor Intendente Jefe Norvey Villada, responsable de Registro y Control Académico, adscrito a la unidad de la ESCOL

como una fuerza extraña (*load*) desde la perspectiva de la física, ya para el siglo XX aparecen investigaciones en el campo de la medicina y la salud mental en torno al fenómeno del estrés.

En adelante, la noción de estrés tuvo una vasta conceptualización desde diferentes áreas de conocimiento y autores como Walter Cannon, Hans Selye, Juan Sierra, Virgilio Ortega e IhabZubeidat, Sergio Galán, Everardo Camacho, entre otros, que surgieron a lo largo de los últimos años, siendo Richard Lázarus el principal exponente, cuya teoría está directamente relacionada con las estrategias de afrontamiento.

En ese orden de ideas, el estrés es un concepto que recibe diversas definiciones, lo cual ha ocasionado que no haya una delimitación unificada en tanto dicho término, abarca un amplio número de elementos que son valorados dependiendo del área de conocimiento y los intereses del teórico en cuestión. En ese sentido, Lázarus (1986) estableció los siguientes puntos de vista:

Primero, el término estrés, tal como se utiliza en la física hace referencia a un cuerpo inactivo o pasivo, que es deformado (*strained*) por fuerzas ambientales. Sin embargo, al usarlo en el campo de la biología, el estrés indica un proceso activo de resistencia, concepto derivado del fisiólogo francés Claude Bernard (1815-1877) y basado en sus descubrimientos sobre las funciones de almacenamiento de glucosa del hígado y que indica que el cuerpo vivo se encarga de realizar esfuerzos adaptativos iniciales para el mantenimiento o devolución del equilibrio. Segundo, el estrés como proceso biológico de defensa ofrece una interesante analogía con el proceso psicológico que más tarde llamaremos “afrontamiento” en el que el individuo se esfuerza por hacer frente al estrés psicológico. Tercero, el concepto de estado dinámico señala hacia importantes aspectos de los procesos de estrés que pueden de otro modo perderse, tales como los recursos

necesarios para el afrontamiento, su costo, incluyendo enfermedad y agotamiento y sus beneficios, incluyendo aumento de la competencia y el gozo por el triunfo frente a la adversidad. Finalmente, cuando se mira al estrés como un estado dinámico, dirige la atención hacia la actual relación entre el organismo y el entorno, la interacción y el feedback. Con una formulación dinámica, corremos menor riesgo de realizar definiciones incompletas inadecuadas, basadas solamente, en lo que ocurre dentro del individuo. (p. 3)

De otro lado, Péliecer, (citado en Buendía, 1993) refiere que el estrés se presenta “no solamente en el caso de respuestas inespecíficas, esencialmente fisiológicas, al daño o la agresión sino también a propósito de los acontecimientos y situaciones de naturaleza interpersonal, relacional o social.” (p. 17), lo que deja entrever que el estrés puede ser provocado por situaciones adversas con origen tanto interno como externo, es decir las situaciones estresoras no las ofrece únicamente el medio con el que el individuo se relaciona.

Asimismo, el fisiólogo Cannon (citado por Lázarus, 1986) quien fue uno de los primeros en utilizar este término en el contexto científico, “consideró al estrés como una perturbación de la homeostasis, concepto que desarrolló experimentalmente, a través de una exposición de ratones a factores como el frío, falta de oxígeno, descenso de la glicemia, entre otros. (p. 2), esta perspectiva a diferencia de la expuesta anteriormente, solo se refiere al estrés como una perturbación dada por la relación con los factores del entorno, no obstante, señala que el estrés afecta al individuo en su equilibrio interno.

Más adelante, Hans Selye (citado por Lázarus, 1986), se refirió “al estrés como un conjunto coordinado de reacciones ante cualquier forma de estímulo nocivo en la cual, por supuesto, se incluyen las amenazas psicológicas. A esto lo denominó, *Síndrome de Adaptación*

General” (p.3), en otras palabras, el autor mencionado refirió que “el estrés no era una demanda del ambiente (estresor), sino un grupo universal de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a tal demanda” (p.3), permitiendo inferir que, aunque la demanda provenga del ambiente lo que ocasiona el estrés son las razones internas del individuo.

En ese mismo sentido, García citado por Buendía, (1993), sostiene que el estrés es un “desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias,” (p. 26) también se habla de una conducta que aparece cuando las demandas del entorno supera a las capacidades para afrontarlas. De otro lado, dice que “puede inferirse que el estrés es el resultado de las transacciones entre la persona y su entorno.” (p.26).

Por su parte, Lázarus (1986), afirmó que el concepto de estrés abarca un puñado de variables y procesos con una función mediadora, por tal motivo propuso que el término:

Estrés fuera tratado como un concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómeno de gran importancia en la adaptación humana y animal. Por tanto, no se considera al estrés como una variable, sino como una rúbrica de distintas variables y procesos (p.9-10)

Como se puede observar el estrés es entendido desde varias perspectivas, pero en últimas apunta a un aspecto que repercute en la vida del sujeto en tanto este interactúa con el entorno que lo rodea y debe hacer frente a las demandas que surgen. En esa medida, actualmente, el ritmo de la vida de las personas se ve marcado por diversas exigencias derivadas de sus trabajos u ocupaciones y en algunos casos sumado a las responsabilidades familiares y a los retos personales a alcanzar.

Es así entonces, como los recursos psicológicos y físicos de una persona se ven expuestos a fuertes cargas de estrés y deben responder y adaptarse a las demandas ambientales, permitiendo la realización de las tareas y alcance de logros que refuerzan las habilidades del sujeto o, por el contrario, ver agotados sus recursos promoviendo una adaptación negativa que llevará a responder de forma inadecuada a dichas demandas. En ese sentido, frente a las demandas que le exige el entorno al sujeto para llevar a cabo distintas tareas que le suponen estrés, este último puede hacer uso de un abanico de estrategias de afrontamiento que impiden que la persona sufra un desequilibrio interno, que lo incapacite o le dificulte realizar la labor en cuestión.

Dicho de otra de otra forma, las estrategias de afrontamiento logran movilizar al sujeto y lo ayuda atender y hacer frente a la emergencia del contexto, lo cual es denominado por Lázarus (1986) como *formulación dinámica del estrés* que no es más que el proceso llevado a cabo por la persona para dar solución al problema que le expuso el medio en el que se desenvuelve.

Ahora bien, el origen del estrés puede ser positivo siendo visto por el sujeto como una oportunidad para alcanzar objetivos que fortalecen su autoestima o refuerzan sus habilidades, mientras que si este es negativo y se ve como obligación puede tener como resultado la ruptura de la homeostasis psicológica. Sea de una forma u otra, el estrés trae consigo una determinada dosis de incertidumbre, ya que desencadena emociones y moviliza las energías; de esta forma el individuo interviene desde sus características personales, poniendo en funcionamiento sus habilidades y recursos de afrontamiento.

En ese sentido, el individuo debe contar o desarrollar una serie de estrategias de afrontamiento que le facilite la tarea de hacerle frente a las demandas del entorno, cuando este le presenta situaciones estresoras que exijan una respuesta adaptativa para que los recursos

psicológicos del individuo no colapsen e impidan una adecuada relación entorno-individuo.

Estrategias de afrontamiento

la expresión, estrategias de afrontamiento hace referencia a una serie esfuerzos cognitivo que una persona despliega frente una situación que le genera estrés, ante la cual debe responder para mantener una adecuada relación individuo-entorno. Lo anterior fue expresado por Richard Lázarus, quien además explicó otros aspectos que influyen en el proceso de afrontamiento tales como: la valoración que se ve influenciada por los aspectos personales y situacionales, que influyen las creencias y los compromisos, entre otras cosas que se desarrollan a lo largo del texto.

Postulados básicos.

Entre los postulados básicos hay dos posturas clásicas: una que, surge a raíz de la experimentación con animales (modelo animal) y la otra que se le atribuye a la teoría psicoanalítica, pero recae en la psicología del ego.

Así pues, desde el *modelo animal*, el afrontamiento se define como “aquellos actos que controlan las condiciones o adversidades del entorno, disminuyendo, por tanto, el grado de perturbación psicofisiológica producida por éstas” (Lázarus, 1986, p. 94). Este modelo o postulado se nutre de la teoría darwiniana, además de ello es resultado del paradigma S-R o estímulos y respuestas, en el cual la medicina y la biología se han basado para sustentar muchos de sus estudios relacionados con el tema. Se trata de estímulos estresores²³ o en otras palabras acontecimientos que desencadenan respuestas de un sujeto. Dichos estímulos pueden venir del

²³ El término Estresor o Estresores fue propuesto por Hans Selye, desde su propuesta, “la característica que convierte un estímulo en estresante es su capacidad de ser nocivo a los tejidos” (Lazarus, 1986, p. 13)

exterior o del interior, así, por ejemplo, buscar refugio de la lluvia o el satisfacer el deseo sexual entraría en esta categoría independientemente de que provengan de distintas fuentes. No obstante, el modelo animal es criticado al ser considerado demasiado simplista, ya que está basado en la relación estímulo-respuesta, aquella que el animal va reforzado a medida que la situación se repite convirtiéndola casi que, en una respuesta automática, es decir, sin un esfuerzo complejo cognitivo-emocional.

En lo que al *modelo de la psicología del ego* respecta, el afrontamiento es planteado “como el conjunto de pensamientos y actos realistas y flexibles que solucionan los problemas y, por tanto, reducen el estrés”. (Lazarus, 1986, p.95), de esta forma, lo que plantea el modelo podría entenderse como un esfuerzo propio de la respuesta de un sujeto, el cual está atravesado por unos significantes estrechamente relacionados a su cultura, por consiguiente, no serían simples respuesta conductual. De lo anterior, se deduce que la diferencia principal entre ambos modelos, se centra en la forma en como cada uno interpretan la relación del sujeto con su entorno.

De los modelos expuestos, cabe destacar que en ambos se debe tener en cuenta las características individuales del sujeto, es decir los rasgos particulares de cada individuo como lo propone Lazarus, si bien todas las personas tienden en determinados momentos a dar respuestas condicionadas o automáticas, otras situaciones exigen respuestas determinadas por los rasgos, para lo cual se debe hacer uso de los recursos cognitivos y emocionales con los que el sujeto cuenta para hacer frente a la cotidianidad de la vida.

El proceso de afrontamiento: un nuevo postulado.

A diferencia de las posturas tradicionales, el punto de vista de Lazarus centra su interés, además de la forma en que se mira la relación individuo-entorno, en cómo dicho proceso es

llevado a cabo por el sujeto para responder a las demandas del entorno y por eso define el *Proceso de afrontamiento* como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.” (Lazarus, 1986, p. 113), esta, intenta plantear una definición más amplia, reconoce aspectos como la adaptación, los recursos cognitivos y emocionales para responder a las exigencias del entorno.

En esta medida, el afrontamiento como proceso, tal y como lo concibe Lázarus tiene tres aspectos principales:

Primero, el que hace referencia a las observaciones y valoraciones relacionadas con lo que el individuo realmente piensa o hace, en contraposición con lo que éste generalmente hace, o haría en determinadas condiciones (lo cual pertenece al planteamiento de rasgo).

Segundo, lo que el individuo realmente piensa o hace, es analizado dentro de un contexto específico. Los pensamientos y acciones de afrontamiento se hallan siempre dirigidos hacia condiciones particulares. Los pensamientos y acciones se hallan siempre dirigidos hacia condiciones particulares. Para entender el afrontamiento y evaluarlo, necesitamos conocer aquello que el individuo afronta. Cuanto más exacta sea la definición del contexto, más fácil resultará asociar un determinado pensamiento o acto de afrontamiento con una demanda del entorno. Tercero, hablar de un proceso de afrontamiento, significa hablar de un cambio de los pensamientos y actos a medida que la interacción va desarrollándose. Por tanto, el afrontamiento es un proceso cambiante en el que el individuo, en determinados momentos, debe contar principalmente con estrategias, digamos defensivas, y en otros con aquellas que sirvan para resolver el problema, todo ello a medida que va cambiando su

relación con el entorno. (p. 113 - 114).

En síntesis, el planteamiento de afrontamiento en los tres aspectos señalados anteriormente muestra que el individuo valora las situaciones de determinada manera y reacciona de otra, cada reacción ante una demanda está determinada por el contexto, es decir que la respuesta cambia no solo por la situación sino que incidirá en ello el lugar donde se lleva a cabo, además cada esfuerzo de afrontamiento está relacionado a una situación específica más allá de producirse en el mismo contexto, finalmente el proceso de afrontamiento implica un cambio en los pensamientos del sujeto porque la interacción con el entorno lo exige.

El proceso de evaluación cognitiva en las estrategias de afrontamiento

Las ideas anteriores, son aspectos a tener en cuenta o que se llevan a cabo durante el proceso que realiza el individuo para afrontar una determinada situación adversa, no obstante este es un proceso que implica complejidad y exigencia, dado que las diversas situaciones que una persona vivencia durante su existencia pueden desencadenar estrés; en la teoría que se ha tratado, la valoración cognitiva que realiza un sujeto ante situaciones estresantes se hace clave en el afrontamiento.

En este punto cobra relevancia, *las diferencias individuales y de grupo*, ya que las personas “difieren en su sensibilidad y vulnerabilidad a ciertos tipos de acontecimientos así como en sus interpretaciones y su reacción ante los mismos” (Lazarus 1986, p. 18), a lo que se refiere el autor, es que ante una misma situación, por ejemplo un choque múltiple de autos, un sujeto puede reaccionar con furia e iniciar una discusión, otro sentirá temor por el bienestar de sí mismo y el del otro conductor acudiendo a las líneas de emergencia, mientras que otro podría darse a la fuga para evitar las respectivas sanciones jurídicas o legales por el accidente. En esa

medida, la comprensión de las valoraciones cognitivas que median el encuentro del estímulo y la reacción, cobra vital importancia al momento de entender el afrontamiento.

En esa misma línea, Lewin, Citado por Díaz, (2012) afirma que uno de los factores en la valoración cognitiva es la *situación psicológica* del sujeto, esta, es el resultado de la interacción entre el entorno y los factores del individuo. A demás, añade que es “imposible conocer el conocimiento humano fuera de su entorno, de su ambiente. La conducta ha de entenderse como una constelación de variables independientes, las cuales forman el campo dinámico.” (p. 4), sumado a lo dicho, está la capacidad que tiene la persona para evaluar y diferenciar las situaciones peligrosas de las que no lo son. Esto por supuesto, es el resultado de la evolución del cerebro humano y su especial característica de simbolización, aquella que permite hacer interpretaciones sobre el mundo y sobre sí mismo, y que se da a través de la experiencia. Así pues, “La evaluación cognitiva refleja la particular y cambiante relación que se establece entre un individuo con determinadas características (valores, compromisos, estilos de pensamientos y de percepción) y el entorno cuyas características deben predecirse e interpretarse.” (Lázarus, 1986, p. 19).

Esta afirmación ha sido constantemente señalada en las investigaciones relacionadas con el aprendizaje y la educación, enfatizando en la relación existente entre la evaluación o valoración de un evento y los elementos fundamentales de los procesos cognitivos básicos: percepción, atención, memoria, lenguaje, pensamiento. Y las funciones ejecutivas más complejas: resolución de problemas, toma de decisiones, etc. “A lo largo de la vida seguirá procesando información al percibir y categorizar las cosas del entorno, al retener y recordar, razonar y resolver problemas, usar el lenguaje y actuar en el mundo.” (Navarro, 2008, p. 66). El

evaluar un evento le permite al sujeto responder al mismo en medida de sus recursos físicos, psíquicos, cognitivos o la combinación de varios, que habrá ganado a través de la experiencia. En ese sentido, “Grinker y Spiegel afirman, que evaluar una situación requiere una actividad mental en la que se incluye el proceso de enjuiciamiento, discriminación y elección, basados en la experiencia pasada” (Lázarus, 1986 p. 20)

Nociones en el proceso de la evaluación.

Es necesario conocer los puntos básicos que constituyen el planteamiento del *Afrontamiento*, por ello, en este apartado se repasan cada uno de ellos. Para empezar, se debe decir que el afrontamiento desde la postura de Lázarus también es conocido como *Modelo Transicional*. Como se expuso anteriormente, se basa en procesos de evaluación ante diversos estímulos o acontecimientos y sus posteriores respuestas para afrontarlos. Para lo cual se realiza una valoración que comprende como un:

Proceso que determina las consecuencias que un acontecimiento dado provoca en el individuo. Mediante este proceso, la persona evalúa las demandas de la situación y realiza cambios en la forma de actuar, no en función de cómo es la situación en sí, sino en función de cómo él la valora (Lázarus y Folkman, 1984). Tal evaluación implica ya un procesamiento controlado (que puede hacerse consciente) de la información que provienen del medio externo o interno. (González, 2007, p. 227).

Esta teoría divide la valoración acerca de las demandas del ambiente en tres, primero están las valoraciones *Irrelevantes* ya que no hay una implicación para el sujeto, segundo, las valoraciones *Benigno-positivas*, que se dan cuando el sujeto evalúa las demandas del medio como favorables para lograr o mantener el bienestar personal, tercero, las valoraciones

estresantes, que son aquellas que representan un posible perjuicio u obstáculo para lograr lo que se quiere. Esta última se encuentra categorizadas a su vez en tres tipos: uno, daño o pérdida, dos, amenaza y, por último, desafío. (González, 2007).

En ese sentido, *daño* es la evaluación que se realiza, como lo indica su nombre cuando ya ha ocurrido un evento que ha tenido un perjuicio para el sujeto. Por ejemplo, la pérdida de un ser querido, un accidente, la pérdida del empleo, entre otras.

De igual manera, la evaluación de *amenaza*, se puede anticipar a pérdidas o daños futuros que pueda provocar algún evento o suceso, los cuales permiten solucionarlos o afrontarlos con antelación. Sin embargo, las sensaciones que acompañan esta evaluación comúnmente son miedo, ansiedad, hostilidad, entre otras.

Y por último el *desafío*, al igual que en las anteriores, el sujeto puede prever sucesos que conlleven daños, pérdidas o amenazas con la diferencia de que él, piensa que posee las fuerzas o habilidades suficientes para responder con éxitos a las demandas y podrá sacar ganancias del hecho. Esto, generalmente, viene acompañado de sensaciones placenteras como regocijo, esperanza, dominio, confianza, etc.

Cabe señalar que, en algunas ocasiones, las evaluaciones de las demandas en un medio no son claras y pueden mezclar las formas de evaluación, esto, está relacionado con los factores de historia personal, aprendizaje o experiencias previas que pueden determinar la valoración o incluso, las respuestas del organismo. Así lo indican tanto Lázarus y Folkman (1984) como González (2007).

El proceso anterior, se lleva a cabo en dos momentos denominados evaluación primaria y evaluación secundaria. La evaluación primaria es la valoración básica del medio y sus demandas,

clasificándolas como irrelevantes, benigno-positivas o estresantes. Mientras que la evaluación secundaria es “el proceso de elaboración mental de una respuesta a una amenaza potencial, valoración dirigida a determinar qué puede hacerse frente al acontecimiento, para luego ejecutar esa respuesta (afrontamiento)” (González, 2007, p. 228).

Algunos conceptos a tener en cuenta

La teoría del afrontamiento de Lázarus, se basa en muchos otros conceptos o ideas de diversos autores como se viene exponiendo a lo largo del texto, siendo una postura teórica bastante amplia que intenta rescatar ese aspecto dinámico que tiene el individuo a la hora de afrontar el estrés. Sin embargo, en este trabajo no se pretende realizar una revisión exhaustiva de su teoría, por lo cual, se opta por incluir los aspectos más relevantes para esta investigación.

En este sentido, se incluye a continuación algunas ideas que no se ampliarán pero que son pertinentes por estar implicadas en el tema, tales como: las nociones de relación, reevaluación, vulnerabilidad, y el concepto de adaptación. (Lázarus, 1986)

Relaciones: es un concepto es tomado de la medicina, con el descubrimiento de los microorganismos, se empieza a enfatizar que para generarse ciertos tipos de enfermedad debe haber un agente patógeno externo que vinculado a un organismo huésped susceptible a él, inicie la patología. La analogía de este postulado con el estrés destaca la relación ambiente-sujeto, el cual no solo se encuentra expuesto a agentes externos, sino que también, posee una sensibilidad mayor o menor ante estos y que determinará el que enferme o no. (Lázarus, 1986)

Reevaluación: consiste en la introducción de un cambio en la evaluación inicial, esta deriva de los elementos nuevos que presenta la situación primaria y el mismo entorno. Dicho cambio puede desaparecer, disminuir o, por el contrario, aumentar la tensión en el sujeto, dado

que lo que al inicio para el sujeto era algo irrelevante puede convertirse en amenazante y viceversa. (Lázarus, 1986)

Vulnerabilidad: este término hace referencia a los recursos con los que cuenta un sujeto, es decir, que un déficit de ellos hace más vulnerable a una persona. Sin embargo, se debe tener en cuenta que un déficit se hace relevante para el individuo cuando los resultados de una respuesta inadecuada generan gran impacto para él. Por ejemplo, la torcedura de tobillo para una bailarina de Ballet representa la salida de escena y la cancelación de contratos en el caso de que existan y el temor latente de que dicha lesión la hace propensa a futuras lesiones poniendo en riesgo su profesión. Mientras que una misma lesión de tobillo para una para una oficinista no será mayor inconveniente para la realización de su trabajo. En otro ejemplo con las relaciones de pareja, una ruptura acarreará consecuencias emocionales para un sujeto si a él realmente le interesaba la relación. (Lázarus, 1986)

Adaptación: “En biología, el concepto de adaptación se refiere a la capacidad de una especie y de un animal de sobrevivir y prosperar.” (Lázarus, 1986, p. 145), sin embargo, la adaptación desde una postura más amplia o dinámica como lo menciona Fierro (s.f.)

La adaptación de que aquí se habla no es, pues, adaptación pasiva (adaptarse al entorno, a las circunstancias), o sólo reactiva, sino activa e interactiva: en ella se incluye también adaptar el entorno a las propias necesidades y demandas, y con eso hacerlo vivible, habitable. (p.1)

Factores personales y situacionales que influyen en el proceso de evaluación

Si bien en el trabajo original de Lázarus aborda en capítulos diferentes estos dos factores, durante todo el desarrollo del mismo, enfatiza que se deben ver de forma interdependiente a la

hora de analizarlos. Como se mencionó anteriormente, para que un acontecimiento se convierte en estresante debe existir una serie de factores personales y situacionales, que, en combinación, conlleva una amenaza o daño para el sujeto. A continuación, se hará referencia a dichos elementos.

Factores personales.

Los factores personales son aquellos que hacen referencia a las influencias que tiene un sujeto desde sus propias construcciones internas a la hora de evaluar una situación, es decir, están estrechamente relacionadas en como conciben una idea frente a circunstancias que impactan su forma de ver la vida. Los factores personales están divididos entre los compromisos y las creencias, mostrando que el grado de profundidad con el que una persona está vinculado a una situación, una persona o idea influye en mayor o menor en la valoración que haga de la misma.

El compromiso como factor de vulnerabilidad.

Los factores personales comprenden dos aspectos determinantes: *los compromisos* y las *creencias*; los compromisos expresan aquello que es importante para el individuo. Desde esta perspectiva los compromisos derivan de procesos cognitivos y sociales, ya que involucra ideas, valores, alternativas, metas u objetivos. Aquellos por supuesto, llevan consigo una carga afectiva, una motivación, intensidad y dirección, dado que una persona puede involucrarse de forma total, parcial o nula frente a una situación o varias con algo o alguien.

Los compromisos, por un lado, acercan y alejan al individuo de las situaciones y pueden amenazar o desafiar, beneficiar o dañar. Una persona comprometida con algo o alguien buscará la forma de protegerlo, acercándose a cosas que puedan potencializar o ayudar a desarrollar

dicho compromiso y se alejará de lo que pueda estropearlo.

Por otro lado, involucra la sensibilidad del sujeto entendida esta como, la capacidad de valoración individual respecto a las características de la situación, es decir, la importancia que este le otorgue a las cualidades particulares de esta. Finalmente, otra forma en como los compromisos influyen en la evaluación está relacionada con la vulnerabilidad psicológica del individuo frente a una situación, este aspecto en especial posee una característica que puede afectar al sujeto de dos formas diferentes dependiendo de cómo él vea la situación y esto está, directamente relacionado con la intensidad con que existen los compromisos establecidos.

Cuanto mayor sea el grado de profundidad al que se haya comprometido un individuo, mayor será el potencial de la situación para amenazar o dañarle. Sin embargo, esta misma intensidad ante el compromiso es capaz de impulsar a actuar para reducir la amenaza y ayudarle a desarrollar nuevos recursos para hacer frente a la situación. En síntesis, es básicamente el grado en mayor o menor medida de vulnerabilidad que puede tener el compromiso para el individuo. (Lazarus, 1986).

El compromiso como prevención frente a la amenaza.

Respecto a la prevención que puede brindar el compromiso frente a la amenaza, se encuentra que, ese mismo grado de compromiso con algo o alguien, ayuda a evitar la amenaza o a preparar recursos para afrontarla. Por ejemplo, el compromiso frente a la vida que tenían algunas de las personas que sobrevivieron a los campos de concentración Nazi les sirvió de motor para pasar las más difíciles pruebas o adversidades, en las condiciones muy deplorables. Otro ejemplo menos radical, es el de los estudiantes universitarios, quienes, comprometidos con lograr una meta profesional, buscan todos los medios para alcanzarla.

En resumidas cuentas, queda claro que los compromisos son importantes en la determinación del estrés psicológico en relación a su calidad motivadora, la cual sostiene la constancia del afrontamiento del sujeto, lo dirigen y alejan ante situaciones que puedan dañarlo, amenazarle ó desafiarle, modificando su significado, y dirigido a fortalecer su bienestar. Con solo conocer la profundidad del compromiso de un individuo frente a una situación se pueden identificar sus esferas de vulnerabilidad, de esta forma, se puede predecir la amenaza o daño.

Creencias.

En cuanto a las creencias se debe decir que están conceptualizadas como las configuraciones cognitivas formadas individualmente o compartidas culturalmente, estas, son nociones preexistentes de la realidad, que sirven de lente perceptual ante el ambiente. En otras palabras, las creencias determinan la forma en cómo se interpreta la realidad del entorno, y modelan el entendimiento de su significado.

Se distinguen dos tipos de creencias, las primitivas y las creencias de orden superior; el concepto de creencias primitivas se deriva de la premisa de que, el que cree no está abierto a la crítica, es decir, no permite cuestionamientos ante estas. Esto tiene directa relación con la experiencia sensorial, confiamos que lo que interpretamos y construimos a través de nuestros sentidos es la realidad constante, por ejemplo, al salir de nuestra casa, confiamos en que los objetos que hay en ella siguen existiendo a pesar de ya no estar viéndolos y que estos, conservan sus características en cuanto a forma, tamaño, etc. Otra forma de adquirir creencias primitivas es por medio de autoridad externa como los padres, si una mamá le dice a su hijo que debe comer todo lo que ella pone en su plato para poder crecer y no enfermar, el niño asume que las palabras de su madre son ciertas y tratará de siempre de comer todo.

Las creencias son convecciones que se toman a lo largo de la vida de autoridades externas, como los padres, profesores, amigos, entre otros. En este sentido las creencias se adquieren a través de la experiencia, o bien, del razonamiento inductivo, así, se afianzan las ideas hasta convertirlas en una creencia. Por otra parte, pueden llegar a mantenerse sin contar con ninguna referencia de su evidencia, en este punto la creencia pasa a ser una creencia primordial.

Para cerrar, las creencias existenciales permiten al individuo encontrar y mantener su esperanza en situaciones complejas para él, aunque puedan ser neutras a nivel afectivo en algunos casos, en otros, puede mover muchas emociones dependiendo del nivel de compromiso del sujeto con ella.

Factores situacionales.

De otro lado, en lo que respecta a los factores situacionales identificar las características formales de una situación permite ver los aspectos más relevantes para el sujeto en relación a sus factores personales y cómo influye por tanto en el proceso de evaluación. En primer lugar, está la prioridad de la situación, la predictibilidad y la incertidumbre. Luego, están la inminencia, duración y la incertidumbre. Para finalmente hablar de la ambigüedad y la cronología de los acontecimientos estresantes respecto al ciclo vital.

Novedad de la situación, predictibilidad e incertidumbre

Si bien los acontecimientos completamente nuevos necesariamente no incluyen prevención de amenaza o desafío, por no contar con experiencia previa para comparar la situación, si queda claro que para que exista una evaluación psicológica del acontecimiento se debe contar con los recursos preestablecidos para generar dicha evaluación.

Por otra parte, cuando el sujeto ha tenido contacto con una situación sólo a través de

mediadores, por ejemplo, el haber leído sobre el tema o haber escuchado algo de este por medios de comunicación le permiten inferir algunas de sus características y por consiguiente dar paso a una evaluación amenazante o desafiante. Aquí es importante aclarar, que una combinación entre novedad de la situación y el previo contacto con información errónea de fuentes no directas pueden generar una evaluación errónea. Sin embargo, el tener contacto nulo de información frente a una situación, reduce la posibilidad de preparar recursos de afrontamiento específicamente necesarios para atender las demandas del acontecimiento.

En el caso de la *predictibilidad*, son aquellas señales que permiten al sujeto prevenir las demandas de un ambiente o situación en específico que ayudarán no solamente a contemplar una posible estrategia (así aquella estrategia pueda emplearse o no) para controlarla, sino a resistir frente a tales demandas y que finalmente influyen en la carga de estrés que pueda sentir el individuo. En concordancia a esto, cuando la predictibilidad se pierde, la carga de estrés puede aumentar. Este modelo es producto de experimentación con animales, sin embargo, en seres humanos este modelo varía debido a las diferencias individuales. Para conceptualizar de forma más adecuada la predictibilidad en seres humanos se reemplazó el término por *incertidumbre* el cual se relaciona directamente con la probabilidad de que un hecho suceda o no, en este sentido la probabilidad puede ser objetiva o subjetiva, por ejemplo, se le puede indicar a una persona que haya recibido tratamiento contra el cáncer cuál es la probabilidad que un tumor reaparezca. Mientras que la probabilidad subjetiva, se da a partir de juicios hechos en base a las propiedades del individuo o de la situación.

Las estrategias de afrontamiento desde la propuesta de Lázarus

Las estrategias de afrontamiento desde la propuesta de Lázarus, son vistas desde un estado

de dinamismo, es decir, la interrelación que el sujeto tiene con el entorno y otros individuos, la forma en como éste interpreta las circunstancias, maneja sus emociones y pensamientos, los recursos psicológicos, psicosociales y físicos con los que cuenta.

Así entonces, se entiende que las estrategias de afrontamiento que muestre el individuo están interrelacionadas y determinadas por las características y singularidades del mismo, el contexto específico en el que esté inmerso y las circunstancias que son constantemente cambiantes a pesar de estar en un mismo lugar.

Estrategias de afrontamiento enfocado en el problema y enfocado en la emoción.

Existen dos formas de afrontamiento según Lázarus y Folkman, el que está enfocado al problema y el otro va enfocado a la emoción, como se explica a continuación.

El afrontamiento orientado al problema, como su nombre lo indica, son aquellos esfuerzos del individuo en generar estrategias que sirvan para manejar, alterar o superar el problema que está causando malestar o en otras palabras la fuente de su estrés. En este caso, se emplean estrategias que incluyen “analizar la causa del problema, reevaluarlo, planificar acciones para resolverlo e implementarlas.” (Lizarazo, 2014, p. 25).

Mientras que el afrontamiento orientado a la emoción, busca disminuir la tensión, la activación fisiológica y la reacción emocional vinculada a una situación en concreto. En este sentido, el individuo emplea medios encaminados a bajar el nivel de malestar emocional o en su defecto, manejarlo de la forma que considera más adecuada. (Lizarazo, 2014).

Respecto a lo mencionado, Lazarus y Folkman (1986) señalan que cuando un sujeto evalúa una situación como fuera de su control, encamina sus estrategias de afrontamiento hacia la emoción a diferencia de los eventos que sí puede controlar o manejar.

Tipos de estrategias de afrontamiento propuestas por Lázarus.

De acuerdo con Lázarus (citado en Gonzáles, 2007) su propuesta teórica clasifica ocho estrategias de afrontamiento, que como se mencionó en el apartado anterior, pueden estar dirigidas a la solución de problemas o a manejar el malestar emocional.

- **Confrontación:** Describe los esfuerzos agresivos para alterar la situación. Sugiere también un cierto grado de hostilidad y riesgo. Este tipo de afrontamiento incluye acción directa.
- **Distanciamiento:** Describe los esfuerzos para separar. También alude a la creación de un punto de vista positivo.
- **Auto-control:** Describe los esfuerzos para regular los propios sentimientos y acciones.
- **Búsqueda de apoyo social:** Describe los esfuerzos para buscar apoyo. Puede consistir en buscar consejo, asesoramiento, asistencia o información o en buscar apoyo moral, simpatía o comprensión.
- **Aceptación de la responsabilidad:** Reconocimiento de la propia función desempeñada en el problema.
- **Huida-evitación:** Describe el pensamiento desiderativo. Esta estrategia contrasta con la de distanciamiento que sugiere separación.
- **Planificación:** Describe los esfuerzos deliberados y centrados en el problema.
- **Reevaluación positiva:** Describe los esfuerzos para un significado positivo y centrarse en el desarrollo personal. (p. 237)

Anotación Necesaria

La teoría del afrontamiento conlleva muchos conceptos como ya se ha expuesto antes, para lograr un análisis de las estrategias de afrontamiento, esta evaluación, debe hacerse en un

contexto específico en diferentes periodos de tiempo, de modo que puedan observarse los cambios de pensamiento, sentimientos y actos como consecuencia de los cambios en las demandas y evaluaciones del entorno. Para ello, se utiliza una combinación de instrumentos entre entrevistas, auto informes, observación, etc. (González, 2007), para lo cual Lázarus y Folkman diseñaron una lista de modos de afrontamiento que puede ser aplicado por la misma persona si se requiere.

Metodología

Enfoque metodológico

Esta investigación se realizó a partir de un enfoque cualitativo, el cual, de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014) “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p.7). Este enfoque se basa en un proceso inductivo que orienta la comprensión y profundización en los fenómenos, dicho proceso es pertinente para realizar el abordaje de esta investigación en tanto, como se ha dicho, se pretendió indagar por las estrategias de afrontamiento frente al estrés en dos aspirantes al título de técnico profesional en servicio de Policía, promoción 2017 de la escuela Carlos Holguín Mallarino.

En concordancia con lo anterior y dadas las características de la investigación el enfoque cualitativo es pertinente porque, de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014):

Se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, opiniones y significados, es decir, la forma en la que los participantes perciben subjetivamente su realidad (p. 364).

En esa misma línea, la postura cualitativa reconoce a todos los sujetos como seres capaces de construir e interpretar su propia realidad, en este enfoque se “abordan realidades subjetivas e intersubjetivas como objetos legítimos de conocimientos científicos. (...). Apunta a la

comprensión de la realidad, como resultado de un proceso histórico de construcción a partir de las lógicas de sus actores.” (Galeano, 2004, p. 18). También, pretende no sólo construir con los diversos participantes comprensiones sobre las experiencias vividas, basadas en el diálogo y la intersubjetividad del individuo sino, dar cuenta del camino recorrido para elaborar dichas comprensiones. (Aristizábal & Galeano, 2008).

Adicionalmente, el enfoque cualitativo es propicio para este estudio porque se desarrolla de lo particular a lo general; es decir, se realiza un proceso de recolección de información, se procede a un análisis de dicha información, luego se realiza un proceso de síntesis que permite la obtención de resultados y conclusiones, que finalmente permiten alcanzar una perspectiva más general sobre el fenómeno investigado.

Método de investigación

Para llevar a cabo, el propósito de esta investigación se eligió el diseño de investigación fenomenológico, el cual, Mertens, citado por Hernández et al., (2014), lo define como el diseño que “se enfoca en las experiencias individuales subjetivas de los participantes” (p. 515). Teniendo en cuenta lo dicho, el diseño fenomenológico se adecúa a esta investigación, puesto que se indaga por las vivencias individuales y las significaciones que emergen a partir de la relación con el contexto en particular y unidades de análisis seleccionadas.

Criterios para la selección de las unidades de análisis

- Sujetos masculinos que se encuentren cursando la técnica profesional en servicio de Policía en el periodo 2016-2017.
- Estudiantes activos de la ESCOL sin procesos disciplinarios pendientes.²⁴

²⁴ Este criterio se tiene en cuenta dado que un proceso disciplinario pendiente le significa al estudiante la

- Sujetos masculinos que estén dispuestos hablar de su experiencia de durante el proceso de formación.

Técnicas de recolección de información

Para alcanzar el propósito de esta investigación se utilizó como herramienta para recolectar la información la entrevista semiestructurada, la cual, de acuerdo con Hernández et al., (2014) “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)” (p. 418). En esa medida, este tipo de entrevista es pertinente porque permite al investigador aclarar dudas o ampliar conceptos que emergen a partir de unas preguntas bases construidas con antelación, cuya importancia radica en que otorgan una dirección al proceso de indagación, sin impedir que se introduzcan nuevos cuestionamientos para los participantes según corresponda o lo amerite la situación.

Parámetros para la construcción de las entrevistas.

Los parámetros en los que se enfocó la construcción de esta entrevista son aspectos relacionados con las ocho estrategias de afrontamiento propuestas por Lázarus en 1986, que son confrontación, planificación, autocontrol, aceptación de responsabilidad, escape-evitación, búsqueda de apoyo social, reevaluación positiva. Dichos parámetros permiten indagar la forma como los dos aspirantes a patrulleros de la Policía Nacional, vivencian las situaciones en el proceso de formación. Los parámetros que se tuvieron en cuenta para la construcción de las entrevistas fueron:

posibilidad de ser sancionado por unos días o ser expulsado de la ESCOL.

Indagar por la familia (separación): para la investigación es importante conocer cómo influyó la separación de la familia (figuras más cercanas) al momento de ingresar a la institución, aclarando que la comunicación con sus familiares y amigos es limitada y el poder contar con ellos constituye un apoyo para las personas cuando se enfrentan a situaciones estresantes.

Acuartelamiento (estar encerrado): este aspecto se tuvo en cuenta porque el aislamiento al que se acogen voluntariamente durante un año los patrulleros en formación, le confiere mayor carga en su rutina diaria y los limita al monto de hacer frente a las demandas del entorno, teniendo en cuenta que el contexto influye en la valoración de las circunstancias y la forma como se afronta dicha situación.

Dormir-descansar: el sueño es uno de los factores más interesantes, ya que los estudiantes cumplen jornadas extenuantes, donde deben permanecer alrededor de unas 16 ó 17 horas activos siempre y cuando no se presenten novedades o sean asignados a tareas durante la noche como prestar servicio en la guardia o las imaginarias²⁵.

Relaciones interpersonales con superiores e iguales (convivencia): este elemento se considera relevante porque los vínculos que ellos logran o no establecer con los compañeros influyen de forma positiva o negativamente sobre la convivencia, además las relaciones con los superiores influyen en el proceso de formación. En ese sentido, las relaciones interpersonales representan para el estudiante una demanda del entorno que puede convertirse en un factor generador de estrés.

²⁵ Las imaginarias consisten en elegir a un grupo de estudiantes que se irán rotando cada dos horas durante la noche para cuidar o velar por la seguridad de sus compañeros, los cuales se encuentran dormidos. Los estudiantes que hacen imaginarias, deben reportar cualquier novedad de los estudiantes que están descansado.

Abstinencia sexual: este aspecto es considerado necesario dado que constituye una situación estresora que unido a la separación de la familia, les representa a los estudiantes una restricción, ya que permanecen 24 horas al día los 7 días de la semana internados en la escuela y sus permisos son bastante escasos y cortos.

Puerta franca²⁶ y permisos de varios días: es necesario indagar sobre cómo perciben o impactan a los estudiantes las pocas ocasiones en las que pueden salir de puerta franca o tienen la oportunidad de viajar a visitar a sus familias, lo cual, añade tensión a la carga académica y las responsabilidades desempeñadas por ello en el proceso de formación.

Categorías de análisis

Una categoría tiene como función primordial la organización de los datos y facilitar el manejo de la información para luego ser analizada, de acuerdo con Hernández et al., (2014) “las categorías son conceptos, experiencias, ideas, hechos relevantes y con significados” (p. 452), se originan en el momento que un código se repite y se construyen por medio de la comparación de los mismos, los cuales guardan una relación entre sí. En ese orden de ideas, se establecieron las siguientes categorías:

Categoría 1: Confrontación: es importante porque es una estrategia de afrontamiento que está dirigida a la solución del problema a partir de hacer frente de forma directa, y para ello el individuo puede desplegar acciones determinantes o agresivas y dadas las características del entorno y el personal que lo conforma, esta puede ser utilizada con frecuencia.

Categoría 2: Planificación, esta se tiene en cuenta porque la persona no siempre reacciona

²⁶ La puerta franca es una expresión que se utiliza para referirse a los permisos que son de unas cuantas horas y que no pasan de 1 día.

de manera automática ante ciertas situaciones, por el contrario, se evalúa los hechos y se elige la forma de resolverlos a nivel individual, lo cual, no garantiza que se tenga éxito, pero facilita la relación con el entorno en tanto la respuesta se racionaliza. En el caso de los aspirantes a patrullero de la ESCOL, esta constituye una herramienta que puede facilitar la convivencia y la subordinación, teniendo en cuenta que la formación policial establece restricciones y normas estrictas.

Categoría 3: Distanciamiento: consiste en apartarse de la situación problema, lo cual en el contexto que compete a esta investigación suele ser complejo en el sentido de que los estudiantes permanecen acuartelados durante todo el proceso de formación académica y adoctrinamiento policial, por lo que el alejarse del problema estresante no suele ser una opción.

Categoría 4: Autocontrol: este es relevante porque el estrés puede provenir tanto del exterior como del interior por lo que tener un buen control de las emociones y sentimientos a nivel interno facilita la relación con el entorno en donde se debe tener buena disciplina y capacidad para acatar los órdenes independientemente si se está o no de acuerdo.

Categoría 5: Aceptación de responsabilidad: a partir de esta categoría el individuo puede valorar qué participación tiene en la situación problemática y esto le permite cambiar sus acciones para resolverlo o disminuir la carga estresante.

Categoría 6: Escape-evitación: esta estrategia se caracteriza por eludir la situación estresora que ofrece el ambiente, en lo que respecta a los patrulleros de la ESCOL su espacio para la evitación es restringido en tanto no pueden abandonar fácilmente el contexto a menos que interrumpan el proceso de formación, no obstante, algunas situaciones podrán ser afrontadas con esta estrategia.

Categoría 7: Búsqueda de apoyo social: esta categoría es por demás restringida por el acuartelamiento en lo que respecta a familiares amigos, dado que la comunicación con ellos es escasa y limitada, sin embargo, se puede emplear esta estrategia con los compañeros.

Categoría 8: Reevaluación positiva: esta estrategia se centra en rescatar de las situaciones adversas los aspectos positivos.

Proceso metodológico

El propósito de esta investigación se centró en el interés de las investigadoras por conocer las estrategias de afrontamiento frente al estrés en dos aspirantes a patrullero, para ello, se realizó una búsqueda de información en diferentes bases de datos y bibliotecas universitarias con el fin de recaudar el mayor número de investigaciones del tema y de esta manera poder seleccionar las más pertinentes al interés de este estudio.

El primer paso consistió en pedir una entrevista con el psicólogo de la institución, al cual, se le expresó el interés de realizar una investigación de corte académico dentro de la ESCOL, posteriormente, se realizó una petición formal apoyada por el coordinador del programa de psicología de UNIMINUTO, como consecuencia de esta gestión, se llevó a cabo una reunión con el director de la escuela Carlos Holguín Mallarino en su momento, el psicólogo de la institución y las investigadoras, dejando como resultado, un acta donde se llegó a acuerdos y compromisos adquiridos por ambas partes para la realización de la investigación.

Después, se realizaron encuentros entre el psicólogo de la escuela, el Teniente a cargo del área de investigación académica de la ESCOL, personal de la universidad, Corporación Universitaria Minuto de Dios del área de bienestar institucional y docentes de investigación, aquello con el fin de realizar un acercamiento entre ambas instituciones y estudiar la posibilidad

de realizar una alianza.

Posteriormente, las investigadoras son presentadas formalmente al cuadro de mando de la ESCOL con el fin de establecer una empatía o confianza que permitiera desarrollar el trabajo académico de la forma más natural posible. Por otra parte, las investigadoras recibieron una inducción a la institución que les ayudó a conocer la terminología que se utiliza en este contexto y lo relacionado a la cultura del mismo, así, sería más sencillo entender e interpretar las expresiones del cuerpo policial.

De otro lado, transcurrido cuatro meses, desde el primer acercamiento a la escuela, ingresaron los aspirantes al título de *Técnico Profesional en Servicio de Policía*, que serían graduados en el mes de febrero del año 2017 y los cuales eran la población de interés para la investigación. Con ellos en un primer momento se realizó una aproximación a la realidad del grupo en general. Así entonces, se empezó una observación no estructurada, en diferentes días y horarios que iban desde el toque de la diana, a las 4 am hasta la hora en que ingresaban al alojamiento a descansar.

Lo anterior, facilitó la observación de la rutina en la institución por parte de los estudiantes, que incluían actividades académicas, entrenamiento físico, doctrina policial, espacios lúdicos, horarios de alimentación, entre otros. Después, se inició con acercamientos a las secciones y con las entrevistas grupales para finalmente seleccionar a los dos participantes de la investigación, basado en los ítems ya mencionados en los “criterios para la selección de participantes”.

Cabe señalar que, antes del ingreso de los estudiantes a la ESCOL se había hecho una recolección de información tipo documental, con el fin de conocer los antecedentes de investigaciones realizadas dentro de escuelas de formación policial y de qué tipo eran.

Finalmente se recolectó la información, se categorizó y se procedió con el análisis.

Consideraciones éticas

Ante la pregunta ¿qué eres? o ¿qué soy? la respuesta más pertinente es “soy persona”, porque es exactamente lo que somos antes que cualquier otra cosa. Y, por consiguiente, debemos ser tratados como corresponde, atendiendo a los acuerdos en derechos humanos y cuantos más otros existan. En investigación, los aspectos éticos hacen referencia a la persona, delimitando las fórmulas, métodos o medios que se utilizan para el desarrollo de un trabajo investigativo que involucre seres humanos, estos deben permitir salvaguardar la dignidad, los derechos, la libertad y singularidad de las personas que participan de un proyecto investigativo. (Cáceres, 2008)

En la presente investigación desarrollada en el marco de las ciencias sociales, se consideró detenidamente los aspectos éticos señalados en diversos textos. Cáceres, (2008), Galeano, (2004), y Flechas, (2008). Es así, como nos permitimos discutir con los participantes el por qué y el para qué de la investigación, así como los medios o herramientas con los cuales se pretendían alcanzar los objetivos de la misma.

De igual forma, se les explicó a los estudiantes que esto no traería repercusiones o sanciones en su proceso de formación como patrulleros, además, que eran libres de decidir el participar o no en el trabajo investigativo como también, el poder retirarse de esta en el momento que ellos lo decidieran. Posteriormente, se desarrolló y presentó el formato de consentimiento informado, el cual contemplaba no solo la reglamentación legal contenida en la ley número 1090 de 2006, Código Deontológico y Bioético de Psicología, tal y como se describe a continuación:

CAPITULO 16. INVESTIGACION CIENTIFICA

16.1. El psicólogo al planear y llevar a cabo investigación científica con participantes humanos o no humanos, debe basarse en los principios éticos de respeto y dignidad, y resguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

16.2. Las leyes y los códigos éticos deben respetarse. En último término el investigador es el juez definitivo de su propia conducta. La responsabilidad recae siempre sobre el investigador.

16.3. Es preciso ser honestos. Esto incluye describir los hallazgos científicos tal como se encontraron. Evitar el fraude, la descripción sesgada de los hallazgos y ocultar información científica que contradiga los resultados.

16.4. Hay que reconocer la fuente y el origen de las ideas. Se toman de otros investigadores, de estudiantes y/o de colegas y se debe reconocer dicho origen. No se debe proclamar prioridad sobre una idea científica que no le pertenece al investigador. A los coautores, colaboradores y asistentes se les debe dar el debido reconocimiento.

16.5. El plagio y la copia de resultados científicos se deben evitar a toda costa

16.6. Al trabajar con participantes humanos, es necesario que ellos estén informados del propósito de la investigación. Se debe respetar su privacidad. Los participantes tienen derecho a ser protegidos de daño físico y psicológico y a ser tratados con respeto y dignidad

16.7. El participante humano puede elegir si participa o no en la investigación o si se retira en cualquier momento, sin recibir ninguna consecuencia negativa por negarse a participar o por retirarse de la investigación.

16.8. El participante humano tiene derecho al anonimato cuando se reporten los resultados y a que se protejan los registros obtenidos.

16.9. El consentimiento informado deben firmarlo los participantes en la investigación. Se les debe decir en qué consiste la investigación, por qué se les seleccionó para participar en ella, cuánto tiempo y esfuerzo requerirá su participación. Se les especificará claramente que su participación es completamente voluntaria, que pueden negarse a participar o retirarse de la investigación en cualquier momento sin recibir castigo alguno. Especificar si se va a filmar, grabar o si se les va a observar indirectamente (por ejemplo a través de una ventana con visión unidireccional). (p. 25)

Adicionalmente, que se tuvo en cuenta la perspectiva teórica que propone Galeano (2004) donde señala que la ética en investigación cualitativa se vive durante todo el desarrollo de la investigación, por consiguiente, exige no sólo los principios de confidencialidad, anonimato, derechos de autor, etc. Sino también, manteniendo una actitud de respeto, honestidad, reciprocidad y reconocimiento del otro como sujeto de investigación e incluso de nosotros mismos que conlleva una reflexión constante de la metodología y herramientas utilizadas en ese contexto determinado y lo que estas acarrearán a los participantes. Por último, cabe señalar que, en cada encuentro con los participantes, se les brindaba un espacio donde estos, podían exponer sus dudas o señalamientos de aspectos que los movían por la naturaleza del mismo encuentro, tratando de mantener de esta manera el sentido de reciprocidad con ellos.

Análisis de resultados

Con el fin de conocer las estrategias de afrontamiento frente al estrés de dos aspirantes (estudiantes) al título de *Técnico Profesional en Servicio de Policía*, de la promoción 2017 de la ESCOL, se realizó un análisis de datos a partir de las experiencias narradas por parte de los dos participantes durante su tiempo de formación, para identificarlos, se les asignó una denominación alfanumérica: A1 (aspirantes uno) y A2 (aspirantes dos).

En ese sentido, se encontró que la transición de la vida civil a la escuela de policía (ESCOL), independientemente de las razones que motivaron su ingreso, supuso para los aspirantes un cambio drástico en la rutina y los enfrentó a múltiples factores que le significaron una fuerte carga de estrés, ante lo cual, los dos aspirantes a patrullero entrevistados, debieron desplegar una serie de estrategias de afrontamiento de las que propone Lázarus (1986), para responder a las demandas que cada situación requería, para de esta manera, poder culminar el proceso de formación.

En ese orden de ideas, entre los factores o situaciones que ocasionaron tales cargas de estrés se encuentran, aspectos tales como: el acuartelamiento, la separación de familiares, pareja y amigos, restricción de comunicación a través de redes sociales o teléfonos celulares, la carga académica, los rigurosos entrenamientos, la convivencia, acatar las instrucciones de superiores, los apoyos (trabajo de campo), los castigos o entrenamientos en los horarios de descanso, entre otros. Esto fue evidenciado en una investigación cuyo propósito consistió en “proponer una estrategia de intervención psicológica dirigida a reducir el estrés laboral y a fomentar la salud mental de los policías del CP-7 de Loja” la cual encontró que, las principales fuentes estrés se reflejan en:

la presión de los superiores; el exceso de trabajo: superiores o subordinados que no colaboran o apoyan, falta de reconocimiento por el buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas; posibilidades de que un pequeño error tenga consecuencias serias. (Aguilar, 2012, p. 10).

Así pues, lo descrito anteriormente, permite observar que los factores estresantes identificados en el discurso de los dos aspirantes entrevistados es vivenciado en otro contexto y bajo otras circunstancias, esto en la medida que, la formación y el que hacer policial está orientado con un mismo propósito en diferentes partes del mundo, lo que pone de manifiesto que esta es una profesión de alta exigencia y que pone a prueba, entre otros aspectos, los recursos psicológicos del aspirante para hacer frente a las demandas del entorno ante las circunstancias o situaciones del proceso de formación como se expondrá a continuación.

En ese sentido, el acuartelamiento consiste en permanecer durante el año formación con salidas restringidas, al tiempo que se cumple con todas las exigencias académicas y de entrenamiento correspondientes al curso, impidiendo que los estudiantes puedan cambiar de contexto con frecuencia. Razón por la cual, ambos aspirantes catalogaron el acuartelamiento como una situación estresante que además influye en la aparición de otros factores de estrés, así lo deja ver, A2 cuando manifiesta:

Me afectó... de pronto como mucho estrés, estar mucho tiempo encerrado me afectó demasiado eeh... ¿Cómo te digo? Pues de pronto no ver a mi familia por tanto tiempo, me afectó mucho como emocionalmente y pues en sí, en sí, fue como solamente eso, pues como te dije, en ese tiempo no tenía, así como pareja sentimental, entonces no fue nada, pero sí... pero sí tanto tiempo sin ver a mi familia, sin salir, tener como un descanso,

despejar un poco la mente, ese encierro y esa como... cárcel, pues digámoslo así, que estábamos viviendo entonces ese fue como el estrés.

Lo anterior, muestra la valoración de la situación hecha por A2, a pesar de haber vivenciado una experiencia similar cuando prestó servicio militar al igual que A1, para quien el acuartelamiento en este caso no significó una carga de estrés mayor en comparación con su compañero al afirmar que “la ventaja mía, era que ya había pasado por eso cuando preste servicio militar, entonces no me afectó tanto” esto permitió que A1 se acoplara con mayor facilidad a la demanda del entorno facilitando la relación con este. No obstante, A1 refiere que hubo momentos en que el acuartelamiento significó una carga, señala que “hay momentos en los que eso empezaba a pesar un poco más”, por ejemplo “el primer día, que fue muy estresante hasta hubo un momento que me dio ganas de irme, pero solo fue ese día”.

Lo anterior, muestra que la valoración, la cual juega un papel determinante en el momento de evaluar el problema y determinar las acciones a seguir, repercutió en la forma como los dos aspirantes vivenciaron el acuartelamiento, adicional a ello, dicha divergencia se podría explicar desde el modelo animal, el cual señala que la vivencia de una situación con antecedentes similares disminuye el esfuerzo para controlarla y permite dar respuestas casi preestablecidas como sucede con A1 en relación con el acuartelamiento.

Lo expresado, pone de relieve la importancia que tiene el contexto (entorno) y sus circunstancias en particular, el cual, según Lazarus (1986), debe ser tenido en cuenta al momento de entender el uso de una estrategia de afrontamiento y no otra, dado que depende en gran medida, de la valoración cognitiva que hace el sujeto. Dicha valoración puede ser vista, por un lado, como una *amenaza*, esta, se experimenta como potencialmente lesiva o dañina y va a

acompañada de emociones negativas como angustia, miedo, enojo, entre otras, y por el otro lado, se encuentra el *desafío*, donde la situación es evaluada de manera positiva generando emociones satisfactorias y facilitando la relación con el entorno. En el caso que atañe esta investigación, podría decirse que, el acuartelamiento fue experimentado como una amenaza por A1 y como un desafío por A2, teniendo en cuenta lo expresado por los entrevistados en los párrafos anteriores.

Sin embargo, las circunstancias y el contexto no facilitaron la utilización de otras estrategias como el *distanciamiento*, el cual, según González (2007) basándose en la escala de afrontamiento de Lázarus, consiste en una serie de acciones para alejarse de la situación estresante. Lo que impidió el uso de dicha estrategia, fue el hecho que esto les hubiera significado a los dos entrevistados la interrupción de su proceso de formación, equivalente a pedir la baja como lo indica A2 cuando dice:

Pues, o sea la impotencia es esa, si yo quería listo váyase, pero yo sabía que, si me iba mi futuro, mi trabajo pues, estaba jugando con él, era esa impotencia, pero tenía en juego las dos cosas, el futuro y mi familia.... en un principio era asilado, no y en un principio no, o sea siempre, como yo te decía esa era como mi forma de como de tratar de controlar las cosas porque como te decía yo era como muy impulsivo ¿si te acuerdas? y no quería tener esos problemas entonces encontré esa forma para tratar de hacer un poco mejor las cosas y no meterme de pronto en un problema.

Lo referido en el párrafo anterior, puede explicarse en la imposibilidad de salir del contexto dado a que, si no hay distanciamiento o la forma de alejarse del contexto donde se produce el factor estresante, se dificulta la posibilidad de reevaluar positivamente la situación, es decir, de valorar de forma distinta la problemática lo que genera emociones negativas amplificando la

dificultad, orillando así al sujeto, a emplear mayores recursos cognitivos para hacer frente a la demanda del entorno dado que, las circunstancias como las vivenciadas por los aspirantes en torno al acuartelamiento, no les brinda la posibilidad de alejarse como ocurre en otras situaciones.

Así las cosas, el significado y la repercusión que tuvo este factor en ambos aspirantes entrevistados les exigió hacer uso de algunas estrategias de afrontamiento tales como: *el autocontrol*, referidos por ambos como “mantener la calma”, “manejar todo de una manera calmada” o “con tranquilidad”, como afirman A1 a continuación:

Más que todo, siempre tomo las cosas pues con calma, sin importar el tipo de situación que sea, pues es de mis grandes virtudes que sin importar la situación siempre estoy en calma, pero alerta y anteponiendo la disciplina ya que es la madre de todo.

Asimismo, A2 afrontó el acuartelamiento por medio de autocontrol, reguló sus emociones pensando en su futuro “*siempre que me pasaba algo o algún sentimiento pues así que... simplemente me calmaba y lo dejaba, escuchaba música... pues era lo que, en lo que pensaba, sí, siempre en un futuro*”. esta fue una de las estrategias utilizadas en mayor medida por los dos aspirantes a patrullero dadas las condiciones de su formación en las que se ven sometidos a constantes presiones y deben permanecer bajo órdenes estrictas, las cuales deben acatar independientemente si están o no de acuerdo con ellas, por lo cual, las oportunidades de opinión son reducidas y esto los obliga a tener que soportar en silencio muchas decisiones ajenas a ellos como lo refería A2

... y si, mejor no, mejor me calmo, me callaba, no contestaba nada y ya, o sea mejor dejaba que hablara y como que no le prestaba mucha atención a eso, pero si era, mucha

rabia y esos encuentros que yo tenía y yo como que emocionalmente, pero pues solito ahí, me castigaba, jum callándome.

Por su parte, A1 lo que hacía, era decir improperios al aire como él mismo expresa “echar madrazos” sin que estos fueran escuchados a quien estaban dirigidos.

O sea, madreaba, o sea lo hacía, pero a la persona que causaba ese tipo de estrés por ejemplo cuando nos hacían Konga²⁷ eso, era muy estresante, esa persona yo lo madreaba, pues no se lo decía, pero lo hacía en medio de los compañeros, y yo madreaba sentía que me desahogaba, luego ya me ponía a reírme como si nada.

Lo expresado en el párrafo anterior, deja ver que el autocontrol como estrategia de afrontamiento es importante, dado que, el despliegue de esfuerzos encaminados a regular o manejar los impulsos, las emociones o sentimientos exacerbados por alguna demanda del ambiente contribuyen a que la interacción con este no se vea afectada por las acciones deliberadas del sujeto cuando no logra autorregularse.

En esa medida y teniendo en cuenta las características del que hacer policial, el mismo proceso de selección de los aspirantes está orientado a escoger personal, cuyas capacidades faciliten el manejo o regulación de las emociones. Por tal motivo, dentro de la resolución 02814 de 2015, se establece en el artículo cuatro (4), las capacidades con las que debe contar un aspirante a patrullero como los estudiados en este caso, donde se expone entre otras capacidades el autocontrol de los impulsos y la autorregulación de las emociones.

²⁷ La konga es un ejercicio nocturno que realizan los comandantes de las escuelas a los estudiantes con el fin de prepararlos para un posible encuentro con el enemigo; la realización de este, consiste en despertar a los estudiantes una o varias veces a lo largo de la noche sin previo aviso, ordenándoles hacer diversas actividades como bañarse y colocarse el uniforme, salir a formar, trotar o realizar diversos ejercicios, colocarse la pijama nuevamente sacar los colchones, volver a ingresarlos, etc.

En esa misma línea, Casado y Franco (2010), en su investigación dirigida a establecer la relación existente entre la emoción negativa (la ira) y las estrategias de afrontamiento, encontraron que, los policías presentan un buen nivel de control interno de la ira dado que, las estrategias pueden llegar a cumplir una función mediadora, es decir, las estrategias de afrontamiento pueden entenderse como reguladoras de emociones. Así mismo lo destaca Chávez (2014), que indagó sobre emociones y estrategias de afrontamiento en Policías de la Provincia de Buenos Aires, al concluir que existe una correlación entre las estrategias de afrontamiento y las emociones tanto positivas como negativas.

Otro factor que influyó como una carga adicional al estrés producido por el acuartelamiento, fue la separación de la familia, la pareja y los amigos, que junto a las restricciones para llamar o comunicarse al serles retirados los celulares y portátiles como lo dice

A2

Entonces al principio me quería como mejor irme, yo como que no, acá no puedo ni hablar, con mi familia ni con mi novia ni con nadie y respecto a mis amigos, pues de pronto por eso pues ya no tengo muchos amigos, pues deje de hablar y ellos pensaban de, como que... ash, este man se volvió como todo picado porque se fue para la policía, entonces ni habla ni saluda, ni nada entonces por eso ya los amigos poco, poco.

Lo expuesto, les orilló a enfrentar esta situación desde la estrategia de *planificación* porque al utilizar esta forma de afrontamiento encontraron herramientas para comunicarse con su familiares y ello disminuyó de alguna manera el nivel de estrés que suponía el distanciamiento, tal como lo afirma A1 *“No tanto acciones, pero más que todo en el aula, por medio del Facebook que me comunicaba con ellos, porque yo no tuve celular, no me quise atrever a*

tenerlo por evitar problemas” o como lo indica A2 *“lo afronte con la madurez y la seriedad del caso pero sin embargo, uno se las ingeniaba para comunicarse con la familia.”* lo cual, fue muy significativo, porque encontraron apoyo en sus familias aunque ninguno de los dos entrevistados lo solicitó explícitamente, pero el hecho de saber que contaban con la familia y que esporádicamente con autorización o sin ella, podían comunicarse, les sirvió como aliciente y motivación para continuar con su proceso y disminuir la carga de estrés que implicó el curso, al saber que contaban con su familia como voz de aliento y respaldo a su sacrificio.

Con respecto a la no solicitud de apoyo o a la falta de la búsqueda de apoyo social directa por parte de los entrevistados, que se evidencia en el presente estudio, se suma, lo encontrado en García, Fantini y Pardo (2016), quienes afirman que esta estrategia, es mayormente utilizada por el género femenino; dado que, la muestra en este caso es masculina no es de extrañar la baja implementación de esta estrategia.

A propósito del apoyo de la familia, A2 afirma

Y respecto a mi familia no pensé tener ese apoyo que me dieron, que fue demasiado, gracias a Dios nunca me faltó nada, entonces ahí pues pobremente me dieron, no fue muchas las necesidades que pasé y pues respecto a los amigos eso nunca le é presté atención, pues si no me hablan, pues tampoco les hablo y ya, el que no me quiere pues no lo quiero y ya, pues uno como rogar cariño es como complicado.

Asimismo, A1 coincide con ello, dado que manifiesta al respecto que *“pues en cuanto lo que expresaba mucha alegría, mucha emoción porque con el solo hecho de escuchar la voz de ellos me llenaba de mucha fuerza y de mucha motivación.”*

De otra parte, La búsqueda de apoyo social, se reflejó o estuvo más centrada en problemas

o situaciones que tenían que ver con dificultades para llevar a cabo una tarea o ejecutar una orden, pero no en relación de dificultades a nivel emocional, frente a este último, A1 *“No pues la verdad cuando pasaba eso yo no acudía a nadie”* caso contrario con aquellos temas que no involucraban directamente asuntos sentimentales, puesto que *“pues buscaba personas que quisieran ayudarme y al final siempre las encontraba y todo terminaba bien”* refiriéndose a la ayuda para hacer una tarea por ejemplo.

Otras estrategias de afrontamiento que hicieron parte de las utilizadas por los dos aspirantes para hacer frente a las demandas del contexto, son:

La reevaluación positiva, permite al individuo rescatar de las situaciones adversas o problemáticas aspectos positivos, es decir, esta estrategia tiene como propósito permitir que la persona valore una situación adversa o parte de ella como algo bueno, o por lo menos como una circunstancia que dejó una enseñanza o algo por el estilo que deriva en disminuir el estrés.

En relación a esta estrategia, se pudo extraer que fue utilizada por ambos aspirantes a patrullero, para minimizar los niveles de estrés que producían diversas situaciones a largo de la formación, como, por ejemplo, A1 indica que:

Pues creo que la problemática en la falta de celular que no se podía tener, pues yo creo que, como el lado positivo, pienso que puede ser, que, con eso de los días, duraban días sin comunicarse con la familia, eso para valorar más a los padres a los hermanos.

De igual manera, A1 rescata que durante un entrenamiento de operaciones rurales donde la posibilidad de portar provisiones era restringida, les causó tensión y de ello pudo extraer una valoración positiva como explica a continuación:

Exactamente, entonces pues, desde no más eso uno va cogiendo como experiencia, una experiencia más a lo que uno necesite, pues se va a medir, muchas, como la forma, (como lo puedo decir) de medirse pues, para uno poder sobrevivir, pues de tener lo básico los días que estaremos ausentes, entonces es como, si, la forma de que la policía nos da como de tener, como, sí, lo mínimo y adaptarnos a eso, limitándonos en ciertas cosas... sí, o sea sí, sí necesito más cosas...pero eso me hace, si, como más ágil, más agilidad.

Asimismo, en A2 se observó *la reevaluación positiva*, en tanto pudo valorar y rescatar lo benéfico o bueno de situaciones adversas vivenciadas en el curso:

me gustaba mucho pasear, conocer y hacer muchas cosas diferentes que ya no puedo así esté acá en la escuela o esté trabajando... usted, cumplió años su mamá y estás trabajando. usted no puede ir, si estás en una parte donde no hay celular, donde no hay minutos ni haya señal, si no la pudo llamar no la pudo llamar, si hay una fiesta o una reunión en la casa y si no pudo estar pues no pudo estar, se llegó un 24 o un 31 y le tocó turno, le toco 1-31 trabajando, le tocó, para mí personalmente es muy complicado, eso era lo que yo pensaba acá cuando estaba iniciando, en todas esas oportunidades que se le presentan a uno como joven, uno en este tiempo, donde a uno se le presentan muchas cosas, conocer a pesar de todo esto, ha sido muy bonito y el querer conocer de la vida esto es un conocimiento bonito, muy interesante e importante para inicio personal, porque lo ayuda como a madurar un poquito más.

De igual forma, A2 refiere que un hecho personal como la ruptura con su pareja sentimental poco tiempo después de su ingreso a la ESCOL, fue una situación que derivó en

mayor nivel de estrés al que ya se experimentaba por otras razones como el acuartelamiento y el no poder comunicarse, sin embargo, de ello, el aspirante pudo extraer elementos positivos que pudo usar a su favor

Pues mira que, yo te conté antes, de que pensaba al principio salirme y eso me dio, osea como mucho umm... como, ¿qué te digo?... fuerza o ganas de seguir, de seguir mejor acá y que no, que yo no le voy a dar de pronto, el gusto de que ella piense que yo estoy... que me voy a salir, mejor para ir a buscarla, me dio como esas ganas pues, de mejor estar acá, si me dio duro, para qué, no lo voy a negar, pero al mismo tiempo como que me dio un empujoncito más, para estar más tranquilo acá y hacer mejor las cosas

Lo anterior, reafirma que esta estrategia, al igual que las demás es importante y la relevancia de *la reevaluación positiva* radica en que al rescatar cosas positivas de las situaciones problemáticas, el individuo se sienta motivado y considere que no todo se perdió, en la medida que pudo obtener una enseñanza o experiencia que le servirá para el futuro. La implementación de dicha estrategia es destacada como importante desde la perspectiva de Lazarus, (1986), dado que facilita que la situación sea valorada como desafío y no tanto como una amenaza, fomentando de esta manera, una adecuada relación individuo entorno. Adicionalmente la investigación hecha por Rodríguez y Scharagrodsky (2008), al igual que la realizada por Chávez (2014), encontraron que la reevaluación positiva, es una de las estrategias implementada en mayor medida al momento de hacer frente a una situación estresora.

La huida-avoidance hace referencia a una estrategia que permite al individuo desentenderse de la situación o abstraerse de alguna manera con pensamientos desiderativos, ficticios desestimando o intentando desaparecer la situación adversa, como lo muestra A1 en el momento

que dice *“me cuestionaba a mí mismo diciéndome: ¿por qué estoy aquí?”* adicionalmente a ello, esta estrategia de afrontamiento se observa cuando el sujeto implementa acciones conductuales entre las que se en cuenta comer, beber, entre otras, como lo dejan ver A2 al señalar *“pensar en eso, la verdad comía muchísimo dulce, muchísimo chocolate, tomaba demasiado café, así relajarme pues, tener presente que era lo que iba hacer, era más que todo lo que hacía”*

Como se puede observar las acciones de huida-avoidación fue una de las estrategias menos empleadas por los aspirantes, pues bien, en su discurso no se evidencia pensamientos desiderativos frecuentes. No obstante, investigaciones como las de Rodríguez y Scharagrodsky (2008), cataloga la evitación junto a la reevaluación positiva y la redefinición cognitiva, como una de las estrategias más usadas.

El poco uso de esta estrategia puede atribuirse a que, en los diferentes antecedentes expuestos en dicho apartado, se enfatiza en que el personal policial se centra mayormente en la solución del problema al momento de atender las situaciones del entorno, lo cual puede anudarse también. Al hecho de que el ejercicio policial, por su nivel de exigencia de respuesta inmediata, demanda una alta capacidad de resolución de conflictos y, la huida-avoidación, lejos de resolver la dificultad, la evade o pospone sin que ello implique que este deje de existir, aspecto que es contradictorio a la formación de un policía. Puesto que, como se mencionó en el planteamiento del problema de la presente investigación, el ejercicio policial es una “Profesión de alto estrés ya que estos funcionarios están expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes.” (Castro, et al, 2011, p. 53).

La confrontación, se trata de una estrategia que permite llevar a cabo acciones directas y/o drásticas, para hacer frente al elemento que motiva el estrés. En relación con lo anterior cabe

aclarar que esta estrategia se vio bastante restringida, en tanto el contexto influye a la hora de implementarla, puesto que este incide en la valoración o evaluación que el individuo hace del problema que le genera tensión. Teniendo en cuenta que en las escuelas de adoctrinamiento la posibilidad de replicar ante una determinada situación es poca o en su defecto nula. En relación a esto A1 dice:

se disminuyó esa demora, ya con el computador uno se comunicaba por medio del facebook aunque ellos no tienen permitido eso, por ese lado a uno le toca romper esa regla no por rebeldía ni nada, sino por necesidad de uno comunicarse con los padres.

Lo expresado por A1, muestra una acción riesgosa y agresiva en la medida que puede acarrear una sanción al romper las reglas, pero de eso se trata la confrontación, de correr un riesgo para atender la demanda del entorno, de igual forma en este acto también muestra que se desplegó la estrategia de planificación lo que permitió eludir el castigo, pero no impidió que el problema se solucionara. De lo anterior cabe destacar, que esta junto a la huida-evitación, el distanciamiento y la búsqueda de apoyo social fueron las estrategias menos utilizadas por los dos aspirantes, lo cual se puede entender, por el contexto en particular, en este caso la ESCOL, donde prevalecen normas muy estrictas que cuartan la libertad de acción o reacción que pueden desplegarse en otros contextos ante las mismas circunstancias.

La *Aceptación de responsabilidad*, es un estrategia de afrontamiento que a los aspirantes entrevistado les fue difícil de delimitar, puesto que la responsabilidad en este contexto suele ser atribuida de forma colectiva, es decir el castigo es otorgado a todo el grupo en múltiples ocasiones, ya que en muy pocos casos se individualiza al momento de impartir sanciones o atribuir responsabilidades, no obstante, tanto A1 como A2 refieren que son conscientes que hay

problemas en donde ellos comparten responsabilidad por lo sucedido y de esa manera lo asumen, tal y como lo afirma A1:

No, yo creo que no, uno es dueño de sus propios actos y uno tiene que responsabilizarse y, sin embargo, que desde la institución siempre se busca como responsabilizar al que sea más ingenuo o en los peores de los casos al más nuevo, por decirlo así.

Respecto a este mismo tema A2 señala:

Y eso fue lo que nunca me gustó y no me gustó de la policía, esa formación que usted hacía las cosas, la embarraba y entonces, o la embarraba otro! no importaba pagaban todos, entonces como que no, eso era lo que me incomoda mucho, muchísimo, demasiado... la verdad por mí nunca, nunca hice pagar nada a nadie, si yo hacía algo, siempre tenía, como te digo, ese carácter de que como yo hice las cosas yo lo pago solo, cada quien hace lo que tenga que hacer, fui muchas veces a la guardia no lo niego, por cosas que hacían que no estaba de acuerdo a la formación, entonces siempre puse la cara por los problemas o cosas que yo hacía, siempre asumí la responsabilidad, gracias a Dios.

En síntesis, los dos aspirantes a patrullero entrevistados se enfrentaron a diversos factores de estrés como los referidos al inicio de este apartado, los cuales fueron afrontados con el abanico de estrategias propuestas por Lázarus (1986) tales como: la confrontación, el autocontrol, la planificación, el distanciamiento, la huida-evitación, la reevaluación positiva, la aceptación de responsabilidad y la búsqueda de apoyo social, las cuales fueron empleadas dependiendo de la situación, lo que favoreció que culminaran su proceso de formación de manera exitosa.

No obstante, la característica del contexto insidió, en la despliegue o uso marcado de una u otra estrategia, en ese sentido, se puede afirmar que las estrategias de afrontamiento utilizadas en mayor medida por ambos entrevistados fueron: autocontrol y reevaluación positiva de una manera constante, seguido por aceptación de responsabilidad y búsqueda de apoyo social, con respecto a esta última hay que destacar, primero que dicho apoyo, se recibió de parte de la familia pero no fue solicitada directamente y segundo, cuando se empleó, fue solicitada casi de forma exclusiva a los compañeros y no a sus superiores.

De otro lado, entre las estrategias de afrontamiento menos empleadas por los dos aspirantes, se encuentran: distanciamiento, huida-evitación, confrontación y planificación; con respecto a la poca utilización de estas estrategias se puede decir, que tuvo gran influencia el contexto por las características que este posee al ser una institución donde se imparte una formación basada en la disciplina y el cumplimiento estricto de la norma.

Conclusiones

Considerando que las estrategias de afrontamiento son aquellos recursos cognitivos a los que apela el individuo para manejar las demandas adversas del ambiente y teniendo en cuenta los factores estresantes a los que se enfrentan los aspirantes a patrullero descritos en el apartado anterior, se llegó a las siguientes conclusiones:

El apoyo social no fue solicitado a la familia directamente, sin embargo, les era ofrecido sin haber sido pedido y fue bien recibido por los aspirantes, eso por un lado y por el otro el apoyo social fue requerido a los compañeros y en ocasiones a los superiores en aquellas situaciones que se trataba de una solución de problema de tipo académico o de algún elemento de la formación, y no se solicitaba dicho apoyo cuando la situación estresante involucraba aspectos a nivel emocional. Asimismo, se encontró que con respecto a la búsqueda de apoyo social en torno a lo emocional era hallada en el psicólogo de la institución, al igual que en las investigadoras durante el proceso para recabar información.

La subordinación y el acatar las órdenes de los superiores sin derecho a réplica limitó el despliegue de algunas estrategias de afrontamiento como la confrontación y orilló a los entrevistados a hacer uso del autocontrol, por lo cual no es de extrañar que esta sea la estrategia de afrontamiento usada en mayor medida por ambos aspirantes, ya que el hecho de pertenecer a una institución donde su personal debe formarse en disciplina y obediencia los llevó a regular sus emociones para no llevar a cabo acciones que acarrearán consecuencias negativas como llamados de atención, castigos, suspensión o en última instancia ser expulsados de la institución, lo cual pone de relieve la importancia de la implementación de las estrategias de afrontamiento como la forma para mediar entre el contexto y el individuo y de este modo no obstaculizar una adecuada

relación entre los dos.

Se observó que las diferentes actividades y situaciones sean de tipo académico o de convivencia sumada a las situaciones personales que se presentan dentro del proceso de formación ocasiona estrés constante. Sin embargo, alcanzar la graduación o culminar con el proceso de formación, no conlleva extinción del estrés, ya que el lugar a donde serán enviados los patrulleros para estar al servicio de la comunidad supone otro factor estresante, dado que las destinaciones en muchas ocasiones prolongan ese distanciamiento de la familia, pareja y amigos. De lo anterior, cabe señalar que las vivencias en la formación ayudan al aspirante a fortalecer su capacidad para afrontar circunstancias adversas y de esta manera darle mejor manejo a las que se le presenten en su ejercicio como patrullero o en otras palabras, en la vida institucional.

El proceso de selección riguroso, busca que el personal cuente con adecuados recursos a nivel tanto físico como psíquico, dado que el proceso al que se enfrenta al formarse como patrullero es bastante complejo, exige una preparación académica que demanda muchas horas al día, sumado a un entrenamiento que los lleva a explorar los límites de su rendimiento físico y emocional para afrontar los retos y desafíos que el ejercicio de patrullero de la policía trae consigo. Es necesario hacer énfasis en que contar con buenos recursos cognitivos es importante porque facilitan el manejo que el individuo le da a las demandas del entorno, en tanto las estrategias de afrontamiento requieren un despliegue de esfuerzos a nivel cognitivo para poder atender y dar respuesta a dichas demandas.

En lo que respecta a la decisión de los entrevistados para optar por convertirse en patrulleros de policía tiene que ver por un lado con la vocación y por otro, la visualización que tienen en esta profesión como la puerta para un mejor futuro o dicho de otra forma la estabilidad

laboral y económica que ofrece la institución, a pesar de ser conscientes de lo que está en juego, como el dedicar su juventud al servicio policial, estar separado de familiares, amigos y de la pareja y todos los riesgos que acarrea el hecho de convertirse en patrulleros de la Policía.

Se encontró que las acciones de los aspirantes a patrullero se encaminan en mayor medida a regular las emociones por medio del autocontrol, por el hecho de estar bajo órdenes que deben ser acatadas y porque al salir de la escuela estarán al servicio de la comunidad, la cual espera de ellos no solo una conducta intachable, sino que también, cumplan a cabalidad con el hacer y el saber hacer en su profesión.

En resumen, este estudio halló que, el uso adecuado o pertinente de las estrategias de afrontamiento que hacen los aspirantes a patrullero y el hecho que estas personas en condiciones de presión emocional y fuerte exigencia física, sacan a relucir en mayor medida el autocontrol. Para ellos no es una opción renunciar o evitar el compromiso, posiblemente como una muestra de virilidad o masculinidad, pero también por tratar de estar a la altura del ideal institucional.

Referencias bibliográficas

- Aristizabál, S. & Galeano, E. (2008, mayo, 23). *Cómo se Construye un Sistema Categorial*.
Revista Estudios de Derecho Recuperado
de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/red/article/view/848>
- Buendía, J. (1993). *Estrés y Psicopatología*. España: Ediciones Pirámide.
- Cáceres, E. (2008). Aspectos Éticos en la Investigación en Ciencias de la Educación. En Conicyt,
Bioética en Investigación en Ciencias Sociales (págs. 81 - 95). Santiago: Fondecyt de
CONICYT. Recuperado de <http://www.conicyt.cl/fondecyt/files/2012/10/Libro-3-Bioética-en-investigación-en-ciencias-sociales.pdf>
- Casado, M. & Franco, L. (2010). *Salud, ira y estrategias de afrontamiento en agentes de policía*.
Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado
de <https://aplicacionesbiblioteca.udea.edu.co:2163/servlet/articulo?codigo=3268862>
- Castro, Y; Orjuela, M; Lozano, C; Alveldaño, B & Vargas N. (2011). *Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales*. Recuperado de
[file:///C:/Users/kro23/Documents/Documentos%20Investigación%20ESCOL/4_estado_de_salud_de_una_muestra%20\(tesis\).pdf](file:///C:/Users/kro23/Documents/Documentos%20Investigación%20ESCOL/4_estado_de_salud_de_una_muestra%20(tesis).pdf)
- Chávez, F. (2014). *Emociones y estrategias de afrontamiento en Policías de las Provincia de Buenos Aires* (Tesis de grado inédita). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires.
Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115046.pdf>
- Congreso de la República. (1991). Constitución Política de Colombia. *Título 7 - De la rama ejecutiva. Capítulo 7 - De la fuerza pública. Artículo 218*. Bogotá D. C., Colombia.

Recuperado de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-7/capitulo-7/articulo-218>

Cruz, A. (2010). *Valoración del Proceso de Incorporación de la Policía Nacional*. Medellín,

Colombia. Recuperado de

http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/300/1/Valoracion_Proceso_Incorporacion_Cruz_2010.pdf

Díaz, D. (2012). *Teoría del campo de Kurt Lewin*. Sonsonate, El Salvador. Recuperado de

<https://es.slideshare.net/ingdc/teora-del-campo-kurt-le>

El Tiempo (2016) *Capturan 16 policías en Bogotá por nexos con bandas delincuenciales*.

Recuperado de <http://www.eltiempo.com/noticias/corrupcion-en-la-policia>

ESCOL, (2013). *Reseña Histórica Escuela de Policía “Carlos Holguín Mallarino”*

Estévez, M. (2004). *Los Moldes de la Mente. Psicología del Pensamiento y de las Emociones*.

Recuperado de <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>

Fierro, A. (s.f.). *Estrés, Afrontamiento y Adaptación*. Recuperado de

http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/estres_afrontamiento_y_adaptacion.pdf

Flechas, N. (2008). *Consentimiento Informado en Investigación Psicológica*. (Tesis de maestría inédita). Universidad el Bosque, Bogotá.

Galeano, E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo

Editorial Eafit.

García, H; Fantín, M. & Pardo, A. (2016). *Estrategias de afrontamiento al estrés en aspirantes*

- de Policía de la ciudad de San Luis*. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/psicologia/article/view/326890/0>
- González, F. (2007). *Instrumentos de Evaluación Psicológica*. La Habana: Ciencias Médicas. Recuperado de http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/InstrumentosEvaluacionPsicologica.pdf
- Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Igarss 2014(5th ed.) México https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Huertas, O; López, L; Malaver, C. (2012). *Colonias Penales Agrícolas de los Siglos XIX y XX Como Sustitución de la Pena de Prisión Tradicional en Colombia 1*. Recuperado de https://www.policia.gov.co/sites/default/files/colonias_penales_agricolas_de_los_siglos_xix_y_xx_como_sustitucion_de_la_pena_de_prision_tradicional_en_colombia_1.html
- Lázarus, R. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Martínez Roca. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/316445936/Estres-y-procesos-cognitivos-2-pdf>
- Lizarazo, S. (2014). *Estrategias de afrontamiento y sintomatología psicológica en niños y adolescentes víctimas de abuso sexual*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/45337/>
- Ministerio de Defensa Nacional (26 de junio del 2015) Plan de Estudios del Programa Técnico Profesional en Servicio de Policía [Resolución N° 02814 del 2015].
- Ministerio de Defensa Nacional Policía Nacional. (s.f.). *Código de Ética Policial*. Recuperado de

<https://www.policia.gov.co/control-interno-anticorrupcion/codigo-etica-codigo-buen-gobierno>

Ministerio de la Protección Social (06 de septiembre del 2006) Por la cual se reglamenta el Ejercicio de la Profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras Disposiciones. [Ley 1090 de 2006].

Ministerio de Salud y Protección Social (1993). *Resolución 8430 de 1993*. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Navarro, M. (2008). *Procesos Cognitivos y Aprendizaje Significativo*. Madrid: BOCM.

Recuperado de

<http://dide.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4809/Procesos%20cognitivos%20y%20aprendizaje%20significativo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Policía Nacional de Colombia (2010). *Lineamientos Generales de Política para la Policía Nacional*. Bogotá D.C.

Policía Nacional de Colombia (s.f.) *Evolución Histórica – Policía Nacional*. Recuperado de <https://www.policia.gov.co/historia>

Rodríguez, S. & Scharagrodsky, C. (2008). *Afrontamiento al estrés en Policías*. Universidad de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.academica.org/000-032/194.pdf>

Sierra, J., Ortega, V. & Zubeidat, I. (2003). *Ansiedad, Angustia y Estrés: Tres Conceptos a Diferenciar*. *Mal-estar e Subjetividade*, 3(1), 10 - 59. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27130102>

Anexos

Anexo 1. Protocolo entrevista individual Semi-estructurada.

- 1- ¿Qué tipo de reacción adoptas frente a situaciones que requieren solución inmediata, basándose en las experiencias vivenciadas en la ESCOL?
- 2- Cuando vivencia una situación adversa o estresante ¿cuál es la mejor forma de manejarla?
- 3- ¿Qué situaciones vividas dentro de la escuela le ha generado mayor estrés?
- 4 - ¿Qué momento del proceso de formación le significó más estrés y cómo lo enfrentó?
- 5- ¿Cómo le afectó a nivel emocional el acuartelamiento y de qué manera afronta esta situación?
- 6- Dentro de la convivencia ¿qué ha sido lo más difícil y cómo lo superaste?
- 7- ¿Cómo afrontó el hecho de que la comunicación con familiares y amigos estuviera restringida a horarios establecidos?
- 8- Durante los apoyos en campo ¿vivenció situaciones adversas? ¿Qué hizo para afrontarlas?
- 9- Durante el proceso de formación experimentaron diversas emociones o sentimientos en determinadas situaciones ¿de qué manera lo maneja?
- 10- En los problemas que ha vivenciado en la institución ¿considera que la responsabilidad es del otro? ¿sí o no? y ¿por qué?

11- Cuando se le presenta una situación problemática ¿tiende a rescatar algo positivo de ella? ¿Por qué?

12- Cuando se siente rebasado por una situación ¿qué emociones experimenta y cómo lo maneja?

13- Cuando una tarea es estresante ¿suele posponerla?

14- ¿Se ha sentido desilusionado o desmotivado frente a situaciones adversas o estresantes?

15- La formación como patrullero implica cumplir una serie de tareas al tiempo ¿qué actitudes adopta al respecto para cumplir con ellas?

16- Cuando tiene un problema que no puede resolver por sí mismo ¿recurre a sus compañeros o superiores?

17- ¿Qué considera usted que es una situación problemática y cómo se siente usted cuando se le presenta una?

18- Cuando vive situaciones estresantes ¿tiende a imaginar que la situación no es tan grave? Menciona alguna situación.

Anexo 2

Consentimiento informado de investigación académica

Escuela de Policías Carlos Holguín Mallarino. (Medellín)

El presente documento se realiza con el fin de ser anexado a los soportes físicos y digitales que permiten el acceso a la Escuela de Policías Carlos Holguín Mallarino de la ciudad de Medellín, durante el tiempo que dure la investigación. Anterior a éste, se cuenta con un oficio dirigido al señor Teniente Coronel _____, en el cual se pide autorización para la realización de una investigación por parte de las estudiantes de Psicología de la Corporación universitaria Minuto de Dios, _____ y _____.

La investigación es de tipo académico de corte cualitativo y se llevará a cabo con los aspirantes al título de “Técnico Profesional en Servicio de Policía”. Los resultados de la misma, quedarán consignados en las bases de datos de la Policía Nacional y de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, y se presentará como requisito para la graduación de la carrera de Psicología de las estudiantes Y.

El manejo de la información estará monitoreado por el psicólogo de la escuela y el personal que se considere necesario con el fin de proteger a la institución ya que se entiende, y como está consignado en el primer párrafo de los Objetivos y Funciones de la Policía Nacional de Colombia, lo siguiente:

La Policía, como parte integrante de las autoridades de la República y, como cuerpo armado permanente de naturaleza civil a cargo de la Nación, está instituida para

proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

De acuerdo a lo anterior, es importante señalar que se debe velar por la protección de la imagen y el buen nombre de la institución, como parte de las autoridades de la república. Además, el nombre y la información de los participantes, su imagen y dignidad, deberán ser protegidas, como un compromiso inflexible dentro de la investigación.

Hoy _____, se hará un acercamiento a los estudiantes de la compañía
_____, autorizada por _____.

Tanto los estudiantes como el personal a cargo de ellos, conocen el propósito de la actividad y autorizan su realización por parte de las estudiantes de Psicología e investigadoras.

Firma del oficial a cargo y quien autoriza.