

Universidad Miguel Hernández de Elche
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche
Titulación en Seguridad Pública y Privada

Trabajo Fin de Grado
Curso Académico 2022-2023



***Regulación emocional en situaciones de conflicto durante el servicio
policia***

Emotional management in conflict situations during police service

Alumno: Mario César Martínez Villas

Tutor: Álvaro García del Castillo López

Benidorm, a 3 de junio de 2023

Índice

Resumen	5
Abstract	6
1. Introducción	7
1.1 Delimitación del tema de investigación	7
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Pregunta de Investigación	9
1.4 Justificación	9
1.5 Contenido	16
1.5.1. Las emociones	16
1.5.3 Inteligencia Emocional.	18
1.5.4 Competencias de la inteligencia emocional.	23
1.5.5 Regulación Emocional.	24
1.5.6 Gestión de Conflictos.	29
1.5.7 Importancia de las emociones en el desempeño laboral dentro del ámbito de la seguridad pública.	31
2. Objetivos de la investigación	34
2.1.1 Objetivo General	34
2.1.2 Objetivos Específicos	34
2.2 Hipótesis	34
3. Metodología	35
3.1 Fuentes documentales	35
3.2 Estrategia de búsqueda	36
3.3 Proceso de selección de estudios	37
3.3.1 Criterios de inclusión de estudios	37
3.3.2 Criterio de exclusión de estudio	37
4. Resultados	38
4.1 Resultados de la búsqueda	38

4.2 Flujograma	40
4.3 Estudios seleccionados	41
5. Discusión	47
6. Conclusiones	51
7. Bibliografía	52

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Características de la mente emocional y racional</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 2 Relación de descriptores utilizados en la búsqueda en base de datos</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 3 Relación de base de datos con estrategia de búsqueda, criterios de inclusión y resultados</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 4 Matriz comparativa de los artículos seleccionados para este estudio</i>	<i>41</i>

Índice de figuras

<i>Figura 1 Modelo circunflejo de las emociones de Russel.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 2 Competencias de la inteligencia emocional.</i>	<i>24</i>
<i>Figura 3 Flujograma.</i>	<i>40</i>

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue realizar una revisión sistemática de la literatura que analice la importancia de la regulación emocional de los policías como variable que facilite el afrontamiento profesional efectivo en situaciones de conflicto.

El método corresponde a una revisión sistémica de dos fuentes documentales, por un lado, las primarias: PubMed, Dialnet, Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología; por otro lado, las fuentes secundarias: Google Académico y Revista española de investigación criminológica, los cuales fueron sometidos a un “*peer-review*” de clasificación y análisis.

Los resultados obtenidos a través de la revisión sistemática son 7, de acuerdo los criterios de inclusión y exclusión, para ello, se seleccionaron en una matriz comparativa donde se especifica el autor, año, título, tipo de estudio, objetivo, método, resultados y conclusiones.

Se concluye que la regulación emocional de los policías facilita el afrontamiento, equilibrio y la resolución de conflictos efectivos en situaciones de conflicto, de esta manera el policía puede definir y aclarar proporcionando una comprensión detallada de sus elementos y su prevalencia. Sin embargo, la intolerancia y el maltrato de las emociones pueden causar daños emocionales que repercutan negativamente en el desempeño de sus funciones. Por lo tanto, la regulación emocional puede convertirse en un verdadero motor de desarrollo e incluso generar un impulso para el desarrollo social.

Palabras clave: regulación emocional, gestión emocional, entorno social, conflictos, servicio policial.

Abstract

The objective of this research was to carry out a systematic review of the literature that analyzes the importance of emotional regulation of police officers as a variable that facilitates effective professional coping in conflict situations.

The method corresponds to a systemic review of two documentary sources, on the one hand, the primary ones: PubMed, Dialnet, Electronic Journal of Criminal Science and Criminology; on the other hand, the secondary sources: Google Scholar and Spanish Journal of Criminological Investigation, which were subjected to a "peer-review" of classification and analysis.

The results obtained through the systematic review are 7, according to the inclusion and exclusion criteria, for this, they were selected in a comparative matrix where the author, year, title, type of study, objective, method, results and information are specified. conclusions.

It is concluded that the emotional regulation of police officers facilitates effective coping, balance and conflict resolution in conflict situations, in this way the police officer can define and clarify providing a detailed understanding of its elements and their prevalence. However, intolerance and mistreatment of emotions can cause emotional damage that has a negative impact on the performance of their duties. Therefore, emotional regulation can become a true engine of development and even generate impetus for social development.

Keywords: emotional regulation, emotional management, social environment, conflicts, police service.

1. Introducción

1.1 Delimitación del tema de investigación

En España la Policía Nacional como Cuerpo de Orden Público, “es un instituto armado de naturaleza civil, con estructura jerarquizada que tiene como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, con ámbito de actuación en todo el territorio nacional”. (Policía 2015)

En ese sentido, de acuerdo BOE (2022) la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Núm. 63, de 14/03/1986, establece entre las competencias de la Policía Nacional, las siguientes:

- Velar por la protección y seguridad de altas personalidades.
- Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.
- Prevenir la comisión de actos delictivos.

De acuerdo con las competencias expuestas, la policial como personal de seguridad ha de enfrentar situaciones de conflicto, y por ello, deben desempeñar un rol, no solo como agentes de protección y seguridad, sino como mediadores caracterizados por presentar habilidades emocionales relacionadas con la autoconciencia, la empatía, la integridad y el autocontrol de las emociones durante situaciones estresantes (Camacho y Céspedes, 2018). Por ello, es importante señalar que los efectivos policiales deben saber poner en práctica la regulación de sus emociones, lo que representa un gran reto ante situaciones de conflicto como las que enfrentan día a día los efectivos de la Policía Nacional.

1.2 Planteamiento del problema

Las actividades que realiza un funcionario dentro de un cargo de defensa no son fáciles, ya que se encuentra expuesto a diferentes acciones que pueden poner en peligro su vida y comprometer su integridad física, moral, entre otras; las cuales ejercen sobre él una carga física y emocional que trasciende en el tiempo, generando de no ser corregido daños irreversibles. Con base en lo anterior, los agentes de la policía u otro organismo de defensa pública son personas que están constantemente en una situación de estrés debido a que desarrollan sus funciones dentro de eventos que pueden

desencadenarse en situaciones peligrosas, afectando con ello su rendimiento en su área de trabajo.

Por lo que, ningún efectivo publico u organismo esta exonerado de, en algún momento, no vivir una experiencia de riesgo dentro de su área de trabajo, no escapando de esta realidad las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, quienes como funcionarios públicos de seguridad, deben poner en práctica durante su servicio policial, un grupo de destrezas vinculadas con la resolución de problemas y conflictos; por lo que, requieren hacer uso de su regulación emocional para minimizar o bloquear situaciones que alteren sus sentidos y pongan en riesgo su accionar efectivo en el cumplimiento de su deber.

En tal sentido, los cuerpos de seguridad, han de actuar de una manera socialmente aceptable ante determinadas situaciones sociales; puesto que, a través de la regulación y control de sus emociones durante su trabajo, lograrán tener una mayor claridad para actuar y maniobra ante cualquier situación. Ante esta realidad, López *et al.* (2017) argumentan que la inteligencia emocional (IE) se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones, así como las de los demás. En el ámbito policial, la inteligencia emocional puede ser especialmente importante para ayudar a los agentes a manejar situaciones de estrés, comunicarse efectivamente con los sospechosos y las víctimas, y tomar decisiones críticas en situaciones de crisis. Asimismo, la IE puede ayudar a los agentes a reconocer y controlar sus propias emociones en situaciones de estrés, lo que puede evitar la toma de decisiones precipitadas y ayudarles a mantener la calma en situaciones potencialmente peligrosas. Además, puede ayudarles a leer las emociones de los demás y a comunicarse de manera efectiva con sospechosos y víctimas, lo que puede ayudar a reducir la tensión en situaciones de negociación o interrogatorio.

Por otro lado, para Ríos (2020) la formación en inteligencia emocional permite a los policías desarrollar habilidades para la comunicación y la resolución de conflictos, lo que puede ser especialmente útil en el trato con personas que han sufrido traumas o están en crisis. Esto puede permitir a los agentes a desarrollar relaciones de confianza con los sospechosos y las

víctimas, lo que puede ayudar a obtener confesiones o testimonios valiosos. La inteligencia emocional es una herramienta importante en el ámbito policial que puede ayudar a los agentes a manejar situaciones de estrés, comunicarse efectivamente con los sospechosos y las víctimas y tomar decisiones críticas en situaciones de crisis.

Por lo tanto, la IE debe ponerse en práctica en entornos sociales y se ha demostrado que es una habilidad importante en el **ámbito policial** pues ayuda a reducir los efectos nocivos de la carga de trabajo y la fatiga laboral y personal, lo que reduce la conversión de ira, ansiedad o depresión.

Basados en esa premisa, se presenta un trabajo que tiene como propósito la revisión sistemática de la literatura sobre la importancia de la **regulación emocional** de los policías como variable que facilite el afrontamiento profesional efectivo en situaciones de conflicto, partiendo para ello del rastreo de información encontrada en la Web, estudios publicados, libros electrónicos, entre otros; para con ello profundizar acerca de los principios de como regular sus emociones en situaciones de conflicto durante la prestación de su servicio profesional.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Cómo debe aplicar un funcionario policial los principios de regulación emocional en situaciones de conflicto durante la prestación de su servicio profesional?

1.4 Justificación

Las emociones son factores para que los policías se involucren en los momentos estresantes del día a día en el desarrollo de su trabajo. No debe olvidarse que estos funcionarios, como individuos de la sociedad, deben verse afectados por las múltiples situaciones que deben enfrentar, especialmente cuando se enfrentan a situaciones de violencia o conducta disruptiva, o cuando sienten que su vida está en riesgo, o cuando su integridad está en peligro. Cuando una persona es atacada, estos desencadenantes sensoriales pueden surgir en una situación particular del empleado, y su control requiere necesariamente un alto nivel de regulación emocional. Al respecto, vale la pena mencionar a Goleman (2008) quien afirma:

La regulación emocional es un aspecto clave de la inteligencia emocional, ya que permite a las personas tomar decisiones racionales y pensar con claridad, incluso en situaciones de estrés o emoción intensa. Por ello, sostiene que la regulación emocional también juega un papel importante en las relaciones interpersonales y en la construcción de un clima emocional positivo en el lugar de trabajo y en el hogar. (p. 339).

Una regulación emocional adecuada es necesaria en cualquier ambiente de trabajo porque controla las emociones y brinda estabilidad emocional, en ambientes de trabajo donde los empleados se enfrentan a situaciones estresantes, porque lidiar con tales situaciones garantizará la salud mental no solo del individuo sino también en el trabajo. Por ello, este trabajo parte de la importancia de analizar y comprender la información sobre los principios de regulación de las emociones, que los policías deben aplicar en situaciones de conflicto durante la prestación de sus servicios profesionales.

- **Antecedentes sobre las emociones**

Los estudios sobre la regulación emocional se han centrado en comprender cómo las personas controlan y expresan sus emociones. En la década de 1990, John D. Mayer y Peter Salovey, psicólogos y profesores universitarios estadounidenses, fueron los primeros en definir la inteligencia emocional como "la capacidad de percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas". Desde entonces, la inteligencia emocional ha sido ampliamente investigada y ha demostrado tener un impacto significativo en muchos aspectos de la vida, incluyendo el éxito laboral, la salud mental y física, y las relaciones interpersonales. Posteriormente, Daniel Goleman, psicólogo y periodista estadounidense, popularizó el término "inteligencia emocional" en su libro de 1995, "Inteligencia Emocional: Por qué es más importante que el coeficiente intelectual". En este libro, Goleman sostiene que la inteligencia emocional es una combinación de habilidades sociales y emocionales que nos permiten entender y manejar nuestras emociones, así como las emociones de los demás. La inteligencia emocional según Goleman incluye habilidades como

la auto-conciencia, la regulación emocional, la empatía, la motivación y las habilidades sociales (Salovey y Mayer 1997).

Con acceso a diversos medios, rápidamente se pueden encontrar casos de intolerancia en el ámbito internacional, y se observa que los países están viviendo las consecuencias de la falta de tolerancia y control sobre el comportamiento humano, caracterizada por funcionarios, estudiantes y gente común. Sin embargo, muchas veces durante las protestas la población está acostumbrada a comportamientos deliberados y agresivos (Salovey y Mayer 1997).

Con base en lo anterior, se debe plantear la cuestión de las necesidades en esta situación y la forma de incrementarlas, lo que amerita una investigación y revisión con la ayuda de diversos estudios. Como señalaron Garaigordobil y Maganto (2012), aquellos que son más capaces de regular sus emociones tienden a tener relaciones más positivas, exhiben un comportamiento menos agresivo y actúan menos.

Por lo tanto, este trabajo muestra que el objetivo es describir la definición de conflicto, los tipos, los efectos psicológicos del mismo, la intolerancia y la regulación emocional, lo que permitirá recordar las estrategias necesarias para manejar y así reducir los problemas en el presente. En primer lugar, se debe mencionar que la tolerancia en la sociedad actual es un gran desafío, causando daños en el ámbito social y económico, entre otros (Ibarra, 2010). Asimismo, la UNESCO (2018) afirma que las relaciones interpersonales se ven afectadas por conductas inapropiadas y reforzantes que continúan vinculadas a la intolerancia, lo que va dañando progresivamente las relaciones interpersonales. De nuevo, se presenta como un problema en un contexto emocional, donde se producen malestares e incluso heridas por la urgente necesidad de deshacerse de sentimientos nocivos, creando lo que se conoce como intolerancia.

En este sentido, también es importante saber que un conflicto se percibe como un proceso amenazante y destructivo. Por un lado, Thomas (1992), citado por García (2015) explica que cuando una de las partes cree que se produce inicialmente, cuando la otra parte causa daños a bienes o personas.

Por otro lado, Kring y Sloan (2010). refuerza la noción de que los individuos entran en conflicto cuando una de las partes se siente provocada o perturbada por la otra.

De igual forma, Vynyamata (1999, citado en Gómez, 2013) afirma que el conflicto se reduce a una pelea o discusión entre dos o más personas, por lo que se ubica en un mal estudio que abre el espacio para la confrontación negativa en la sociedad. Por esta razón, la mayoría de las definiciones son mutuamente simpáticas, ya que el conflicto es un resultado directo de la interacción de diferentes personas, comenzando con una sensación de amenaza de que un lado está interfiriendo o dañando intereses de otro.

Por las razones anteriores, pueden surgir conflictos entre individuos o grupos de individuos, colectivos, etc. Sin embargo, Acosta (2014) señala que varía en los diferentes niveles de su actividad y también puede ocurrir dentro de un grupo, organización y sociedad.

Asimismo, Gómez (2013) afirma que el conflicto siempre se ha manifestado en el manejo de las relaciones interpersonales y de las relaciones estatales, lo que en cierta medida permite que el conflicto se desarrolle como una forma de enseñanza en la formación de estructuras sociales. Sin embargo, los conflictos no surgen sin una razón, no existe una base de existencia o causalidad, por lo que es necesario presentar teorías que sustenten su origen, mencionando que su inicio es provocado por las causas de la propia naturaleza humana en tendencias en competencia, y surgen de emociones fuertes.

Nuevamente, estos son vistos como procesos emocionalmente desestabilizadores en los que los individuos se enfocan en las sensaciones físicas, intensifican las emociones, provocando que generen amenazas y busquen sus fuentes y soluciones; la justificación de la afirmación es que el ejercicio de la fijación somática no lo realiza el sujeto. El deseo surge, pero de forma involuntaria e incluso puede dar lugar a creencias alucinatorias. Así, la somatización es cualquier síntoma físico que tiene un individuo como consecuencia de un malestar psíquico o situacional que se produce directamente en su devenir cotidiano (Guzmán, 2011).

También cabe destacar que el más pequeño estado emocional puede afectar el comportamiento de las partes y, por tanto, el proceso de gestión del conflicto (Rodríguez 2019). Así, la emoción primaria que se desencadena es la ira, que está implicada en todo tipo de conflicto, donde la experiencia emocional puede inhibir la capacidad de resolución del conflicto (Cabral *et al.* 2015). En otras palabras, se cree que la intolerancia y el conflicto se relacionan de manera inapropiada con el manejo emocional de sentimientos como la ira y la frustración, que se manifiestan como expresiones de rechazo, discriminación e incluso odio, que pueden afectar los patrones de conducta del sujeto e incluso llegar a situaciones violentas.

En defensa de estas teorías, la intolerancia asociada al mal manejo de la regulación emocional, combinada con la reacción ante momentos de tensión o conflicto, ha creado así el fenómeno de la violencia en el que se ha visto inmerso el mundo en los últimos años. El conflicto y por ende los prejuicios, la marginación, las necesidades y la discriminación que sufren las personas en la sociedad.

Tomar conciencia de esta situación es útil y necesario porque permite comprender los diversos estados o emociones de un individuo, sus gustos, recursos y sentimientos, y se encarga de nombrar cada emoción cuando se presenta. Según Mendia y Areizaga (2016) consta de las siguientes estructuras: conciencia emocional, autoconciencia de las emociones y sus efectos; la autoevaluación certera, como metacognición de los recursos, las habilidades y la autoconfianza, entendida como creencia en el propio valor y capacidades. Por las razones anteriores, Salmurri (2015) señala que el dominio del lenguaje no permite nombrar emociones porque la introspección es a veces la única forma de comprender las emociones de un sujeto. Mientras tanto, otros tienen una comprensión limitada de sus emociones.

Sin embargo, al examinar las citas anteriores, es claro que la regulación emocional se convierte en una habilidad que determina el comportamiento social persuasivo, lo que de esta manera conduce a la interpretación de los intereses de todas las partes con el fin de negociar oportunamente.

A continuación, la regulación de las emociones se presenta como un proceso en el que un individuo o individuo desarrolla estrategias tales como reacciones enfocadas, reevaluación de emociones e interpretación destinadas a mantener, mejorar o suprimir estados afectivos y emociones sin un cambio completo en la función corporal.

Thompson (1994) citado por Guilliani (2010) afirma que el condicionamiento se refiere al proceso de regular y alterar permanentemente las emociones alterando su intensidad, los estados emocionales internos y el inicio y la duración de los procesos fisiológicos, generalmente para lograr una meta. En relación a esto, Guilliani plantea que dependerá del grado de diferenciación que una persona alcance en relación al afecto, es decir, la capacidad de controlar la experiencia emocional y diferenciar estados internos.

Por el contrario, sin un nivel adecuado de diferenciación y habilidades de comunicación inadecuadas, esta inestabilidad puede afectar las relaciones y las respuestas físicas y emocionales al conflicto. Así, la dotación afectiva se relaciona con el funcionamiento social y adecuado, según Garaigordobil y Maganto (2012). Entre ellos, las personas con una gran capacidad de regulación de las emociones tienen relaciones interpersonales positivas, un comportamiento menos conflictivo y menos probabilidades de sufrir trastornos psicológicos.

Por tanto, el equilibrio emocional es bueno para la salud y el bienestar (Goleman, 2008). En el mismo orden y dirección, vale la pena preguntarse si la regulación emocional se logra a medida que las personas maduran a lo largo de la vida. Según Márquez (2019), la regulación emocional madura con la edad. Aunque Koole, Van Dillen y Sheppes (2009) señalan que la regulación de las emociones solo se estudia desde una perspectiva individual, no hay duda de que los intentos de influir en las experiencias emocionales de los demás son una parte esencial de la vida social de las personas. Considerada cada experiencia y situación presentada a todos.

En un estudio revisado por Rodríguez (2019), se observó que las estrategias de resolución de conflictos estaban estrechamente relacionadas con las experiencias emocionales y los datos indicaron que las personas

preferían estrategias integrales o positivas debido a las experiencias emocionales correspondientes. Por otro lado, cuando los sujetos se sentían inadecuados, la preferencia por estrategias dominantes o negativas era más pronunciada.

Por otro lado, Garaigordobil y Maganto (2012), en un estudio español con más de 900 participantes, concluyeron que existe una estrecha correlación entre la resolución de conflictos y las reacciones de transferencia, confirmando que las mujeres tienen un esquema de resolución más tranquilo, mientras que los chicos tienen el opuesto, tienden a utilizar tácticas más agresivas.

Finalmente, los hallazgos sugieren que fomentar la empatía es importante porque promueve las habilidades para resolver problemas. Por lo tanto, en el Plan de Acción de Salud Mental (2013-2020), la Organización Mundial de la Salud (2016) busca brindar servicios integrales e integrados de atención social y de salud mental en la comunidad y proporcionar habilidades de afrontamiento para las personas que sufren eventos de salud mental, disturbios o conflictos civiles; estos servicios deben promover la recuperación y la resiliencia para evitar que las poblaciones afectadas vuelvan a sufrir traumas. Aquí, el trabajo de los profesionales de la psicología juega un papel importante en el desarrollo, investigación y estudio de las estrategias de resolución de conflictos.

1.5 Contenido

1.5.1. Las emociones

La palabra emoción es definida por el Diccionario de la Lengua Española –DEL- “Del lat. emotio, -ōnis” se define como:

“Un desequilibrio emocional intenso y temporal, lleno de tristeza, acompañado de una especie de shock corporal, por lo que las emociones son reacciones que todos experimentamos: alegría, tristeza, miedo, ira... Son cosas que todos sabemos, pero que no. significa que no carecen de complejidad. Aunque todos nos sentimos ansiosos o nerviosos, no todos saben que este mal manejo de las emociones puede derivar en bloqueos e incluso enfermedades”. (Arias, 2005, p. 44)

En este sentido, las emociones pueden definirse como: “Reacciones psicofisiológicas; conjunto de reacciones neuroquímicas y hormonales que nos permiten responder a estímulos externos (percibidos por nuestros sentidos) o internos (almacenados en nuestra memoria), tendrán un efecto sobre uno u otro Pueden ser temporales y tener orígenes evolutivos y adaptativos. (Arias, 2005, p. 63)

En este sentido, Barrett y Russel (1998) argumentan que, aunque las emociones han sido estudiadas en profundidad, la simple enumeración de estados emocionales nos deja poco espacio para comprender las emociones, tratándose en consecuencia de un constructo ineficaz. Esa es la razón por la que se preocupa en aclarar la relación entre reacciones emocionales o respuestas emocionales, factores descritos como bipolares o independientes de estados emocionales específicos. El modelo circunflejo que formuló originalmente Barrett y Russel proponía dos ejes a partir de los cuales, no solo se pueden considerar las expresiones emocionales o estados especiales, sino que también se puede definir la fuerza de la función:

- a) Niveles de activación e inactivación, representados en eje vertical y en grados opuestos, uno con respecto al otro.

b) El nivel de felicidad experimentado, por un lado, felicidad extrema (placer), por otro lado, infelicidad extrema (displacer). (Barrett y Russel 1998).

En base a lo anterior, como se muestra en la siguiente figura.

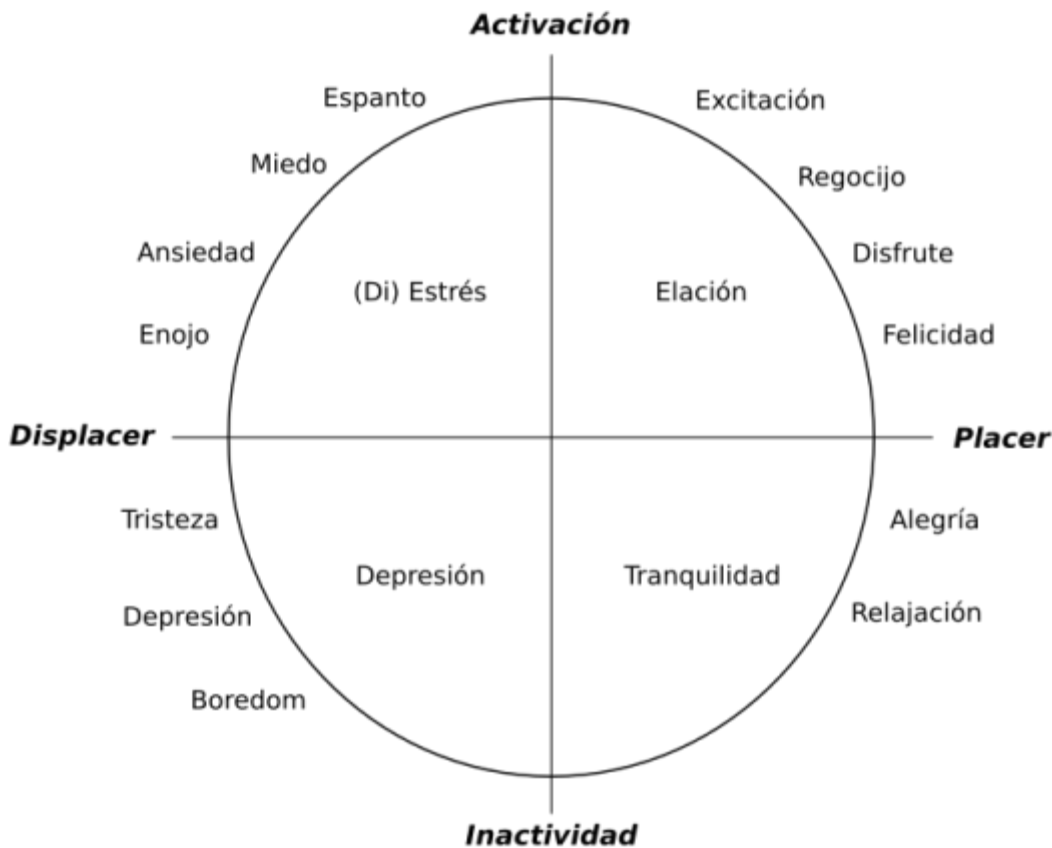


Figura 1 Modelo circunflejo de las emociones de Russel

Fuente: Barrett y Russel (1998)

Como se puede ver en la figura, los estados prototípicos aparecen en el medio: desde el cuadrante superior izquierdo, en el sentido de las agujas del reloj, siendo 4 sentimientos experimentados:

- Estrés, corresponde a altos niveles de activación unidos a displacer.
- Elación: Estos mismos elevados niveles de activación, pero unidos esta vez a niveles de placer.
- Tranquilidad: Por contra, se corresponde a altos niveles de inactividad, acompañados de niveles de placer.
- Depresión: Coincide con estados de alto nivel de inactividad, pero acompañados de niveles de displacer.

Los estados emocionales intermedios están unidos a estos estados centrales. Los estados emocionales intermedios rodean estos estados centrales (por ejemplo, la excitación / regocijo / disfrute / felicidad se pueden ver alrededor de la elación, activada de mayor a menor). El modelo de Russell se refiere a estados emocionales más que a rasgos, trastornos o sentimientos o estados afectivos relativamente permanentes.

1.5.3 Inteligencia Emocional.

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, entender y manejar propias emociones y las emociones de los demás. Se trata de una combinación de habilidades cognitivas y emocionales que nos permiten responder adecuadamente a los estímulos emocionales y relacionarnos de manera efectiva con los demás. Salovey y Mayer (1997) definieron la inteligencia emocional como "la capacidad de percibir emociones, integrarlas en pensamientos y controlar comportamientos emocionales y cognitivos" (p.13). Según ellos, la inteligencia emocional consta de cuatro componentes clave: la percepción emocional, la comprensión emocional, la capacidad de regular las emociones propias y la capacidad de utilizar las emociones para guiar el pensamiento y el comportamiento. Por otro lado, Bisquerra *et al.* (2015) define la inteligencia emocional como "la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás, así como de utilizarlas para guiar el pensamiento y la acción". Es decir, la inteligencia emocional es un proceso integral que involucra una combinación de conocimientos, actitudes y habilidades emocionales. Bisquerra destaca la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo personal y social, y en la capacidad de las personas para abordar los retos emocionales y relacionales de la vida de manera efectiva.

Asimismo, Bisquerra ha desarrollado un modelo de Inteligencia Emocional que incluye cinco dimensiones esenciales:

- Auto-percepción emocional: La capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones.
- Auto-expresión emocional: La capacidad de expresar y comunicar nuestras emociones de manera adecuada.

- Regulación emocional: La capacidad de controlar y regular nuestras emociones para adaptarnos a las exigencias de la situación.
- Percepción emocional de los demás: La capacidad de reconocer y comprender las emociones de los demás.
- Relaciones interpersonales: La capacidad de usar nuestras habilidades emocionales para establecer relaciones interpersonales positivas.

Según Salovey y Mayer (1997), en posteriores publicaciones, fueron completando el concepto de la inteligencia emocional, estructurándolo en cuatro ramas relacionadas entre sí, siendo éstas:

- **Percepción emocional**

La percepción emocional se refiere a la capacidad de reconocer y comprender las emociones de uno mismo y de los demás. Esta habilidad es importante para las relaciones interpersonales ya que permite a las personas responder de manera adecuada a las emociones de los demás, y ayuda a evitar malentendidos y conflictos.

- **Facilitación emocional del pensamiento**

La facilitación emocional del pensamiento se refiere a la capacidad de usar las emociones para guiar el pensamiento y tomar decisiones. Se cree que las emociones tienen un papel importante en la forma en que procesamos la información y tomamos decisiones, ya que pueden influir en nuestra atención, nuestra memoria y nuestra capacidad de juzgar. Por ejemplo, las emociones positivas, como la alegría o la esperanza, pueden ayudar a aumentar la motivación y la atención selectiva, lo que puede mejorar el rendimiento en tareas cognitivas. Por otro lado, las emociones negativas, como el miedo o la tristeza, pueden tener un efecto negativo en el rendimiento cognitivo.

- **Compresión emocional**

Entender y analizar las emociones utilizando el conocimiento emocional y las señales emocionales en las relaciones interpersonales puede ser un desafío que afecta la relación misma. Es importante tener la capacidad de

identificar y nombrar las emociones, así como comprender la relación entre la emoción y su significado, como cuando la tristeza se relaciona con la pérdida. También es importante tener la habilidad de comprender sentimientos complejos, como el amor y el odio simultáneo hacia una persona cercana durante un conflicto. Además, se trata de ser capaz de reconocer las transiciones entre emociones, como de la frustración a la ira, o del amor al odio.

- Regulación emocional

Es una regulación reflexiva de las emociones, habilidad que fomenta el conocimiento emocional e intelectual y el desarrollo personal. Al regular nuestras emociones, podemos manejarlas adecuadamente en nuestras vidas. Esta habilidad implica la capacidad de separarse de nuestras emociones, controlar las emociones negativas y aumentar las emociones positivas sin distorsionar su mensaje. En resumen, la regulación reflexiva de las emociones es importante para el crecimiento emocional, intelectual y personal, y nos permite gestionar nuestras emociones de manera efectiva en diferentes situaciones.

Cabe mencionar que la IE “es un conjunto de habilidades que explica las diferencias individuales, explica la forma en que percibimos y entendemos nuestras emociones, es decir, es la capacidad de percibir, evaluar y expresar con precisión las emociones, acceder y/o desarrollarlas. las emociones, que contribuyen al pensamiento, a la comprensión de las emociones y al razonamiento emocional y, en definitiva, a la capacidad de regular las emociones propias y ajenas” (Salovey y Mayer, 1997, p. 10).

Daniel Goleman, en su libro "*Emotional Intelligence*" argumenta que la inteligencia emocional es un complemento importante de la inteligencia intelectual (también conocida como inteligencia cognitiva). Según Goleman, la inteligencia emocional incluye habilidades como la capacidad de reconocer y regular las emociones propias y ajenas, la empatía y la capacidad de establecer relaciones efectivas. Goleman sostiene que la inteligencia emocional puede ser igual de importante, si no más, que la inteligencia intelectual en el

rendimiento laboral y en la vida en general (Goleman 1995). Con lo cual se puede enfatizar:

El papel que ejercen las emociones dentro del funcionamiento psicológico de la persona cuando esta se enfrenta a situaciones difíciles como una pérdida familiar, afrontar determinados riesgos, un conflicto laboral, etc. En cualquiera de estas situaciones suele haber una implicación emocional que puede hacer que una tarea sea exitosa o sea un fracaso. Glover la inteligencia emocional es la habilidad de reconocer, entender y manejar las propias emociones, así como también las de los demás. También incluye la capacidad de adaptarse eficazmente a los cambios en el ambiente y de usar las emociones para impulsar el pensamiento y la acción. (Goleman, citado por Glover, 2017, p. 37).

Este mismo autor, menciona que la existencia de dos mentes: la racional (la que piensa) y la emocional (más impulsiva) y ambas constituyen la estructura mental. Con base en lo anterior, se presentan las siguientes características:

Tabla 1*Características de la mente emocional y racional*

MENTE EMOCIONAL	MENTE RACIONAL
<ul style="list-style-type: none"> • Responde más rápidamente. • Produce una acción inmediata e involuntaria. • Sacrifica la exactitud en favor de la rapidez. • Asimila la información de inmediato. • Ayuda a percibir el peligro y a actuar ante él. • La información no siempre es la acertada por ser tan instintiva. • Se asocia con el corazón. • Interpreta la realidad emocional del otro. • Creatividad, motivación, destreza psicológica, cualidades emocionales y sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se toma más tiempo para procesar la información y responder. • Requiere de la reflexión y el análisis. • Requiere mucho tiempo para evaluar la situación. • La reacción se produce durante la respuesta inmediata o después. • Ante una situación de peligro no hay tiempo para la racionalidad. • Puede controlar el curso de las Emociones. • Se asocia con la cabeza. • Evalúa detalles. • Capacidad de abstracción, lógica formal y conocimientos generales.

Fuente: Goleman, (1995).

En el mismo orden de ideas, se encuentra el concepto de IE de Glover (2017) “se trata de la habilidad para percibir y valorar con exactitud la emoción o para regular las emociones que promueven el crecimiento emocional e intelectual” (p. 14). Según la versión de Salovey y Mayer (citados por Glover, M. (2017), la cual incluye la capacidad de manejar sentimientos y emociones, distinguirlos y utilizar este conocimiento para guiar los propios pensamientos y acciones. En tal sentido, las personas que hacen uso de IE desarrollan cualidades para controlar sus emociones por lo que marcará la diferencia en las reacciones ante determinadas situaciones de la vida social y muy especialmente en aquellos ámbitos sometidos constantes situaciones de presión y estrés.

1.5.4 Competencias de la inteligencia emocional.

Goleman (1995), en su libro "*Emotional Intelligence*", identificó cinco habilidades clave que forman la inteligencia emocional:

- Auto-conciencia: la capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones y cómo afectan nuestros pensamientos y comportamientos.
- Auto-regulación: la capacidad de controlar y regular nuestras emociones y comportamientos, en lugar de ser controlados por ellos.
- Motivación: la capacidad de utilizar nuestras emociones para dirigir nuestra energía hacia metas positivas.
- Empatía: la capacidad de entender y responder a las emociones de los demás.
- Habilidades sociales: la capacidad de trabajar con las emociones de los demás para lograr metas comunes.

Autoconciencia: implica reconocer los propios estados anímicos, cuyas competencias emocionales son: Conciencia emocional (identificar las propias emociones y los efectos que puedan tener), correcta autovaloración (conocer las propias limitaciones y fortalezas) y autoconfianza (sentido propio del valor de capacidad)

Autorregulación: se refiere al manejo de los estados de ánimo, impulsos y recursos (autocontrol, confiabilidad, conciencia, adaptabilidad, innovación).

Motivación: referida a las tendencias emocionales que guían y facilitan el cumplimiento de las metas establecidas (impulso de logro, compromiso, iniciativa, optimismo).

Empatía: capacidad de reconocer los sentimientos, pensamientos, deseos, creencias y perspectivas de los demás (comprensión, servicio y orientación, potenciar la diversidad).

Habilidad social: depende de las capacidades emocionales tales como: comunicación, manejo de conflictos (saber negociar y resolver desacuerdos), liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto).

Figura 2 Competencias de la inteligencia emocional.

Fuente: elaboración propia con base en la teoría de Goleman (1995).

1.5.5 Regulación Emocional.

Según Salovey y Mayer (1997), la regulación emocional refleja las emociones en la que el conocimiento emocional e intelectual cambia o aumenta, permitiendo un manejo más claro y preciso de las emociones que afectan a las personas, ya sean positivas o negativas. El cual, es importante porque permite influir en las emociones que una persona siente para después modificarlo según la situación de ira, provocación o miedo.

Por otro lado, las emociones, contribuyen a la resolución de problemas, facilitan la adaptación al entorno y son una habilidad que se centra en el procesamiento de la información emocional, combinando emociones y

razonamiento. También permite estar abierto y reflexionar sobre las emociones positivas y negativas para descartar o utilizar la información adjunta a ellas en función de su utilidad. Además, incluye la capacidad de regular las emociones propias y ajenas, regular las emociones negativas y potenciar las emociones positivas.

Para Humani y Saravia (2017) la regulación emocional, implica la capacidad de gestionar el mundo personal e interpersonal, regular las emociones de los demás, para cambiar la forma en que una persona se siente consigo misma y con los demás. Esta capacidad conduce al proceso emocional más complejo, es decir, abarca la regulación consciente de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual, siendo este último su relación con la IE. En los modelos teóricos, las emociones siempre se ven afectadas por desequilibrios, tensiones en los diferentes entornos en los que se encuentran las personas (escuela, hogar, trabajo, salud, etc.); en algunos casos pueden estar ansiosos, fácilmente enojados, estresados o frustrados.

Diversos modelos teóricos, como Fierro (2004) señalan que la regulación emocional, surge cuando las personas pueden controlar su propio comportamiento, metas priorizadas y formas priorizadas. Así, en diferentes contextos, una de estas dimensiones es la conciencia y la claridad emocional relacionadas con el manejo de impulsos y distracciones en la planificación, búsqueda y afrontamiento del apoyo social.

Dado lo anterior, Gómez (2015) muestra que se trata cuando una persona, identificará: sus pensamientos, sentimientos y acciones; cuando se enfoca en uno de ellos o por sí solo, puede ser perjudicial; además, es capaz de reconocer las emociones propias y ajenas, y la aceptación emocional, esto influye en la capacidad de una persona para expresar y aceptar emociones, y evitarlas puede traer dificultades psicológicas.

Otra teoría muy importante es el modelo de autorregulación de la experiencia emocional de Higgins, Grant y Shah (1999, citando por Aramendi (2015/16) quienes mencionan que se relaciona con la autorregulación y la ayuda a regular el compromiso esperado en situaciones favorables o desfavorables, con base en la expresión de los conocimientos aprendidos en

etapas pasadas, formando la capacidad de proponer un futuro más productivo. Todo esto abarca la motivación de querer alcanzar la meta y con referencia al enfoque normativo, permitiendo actuar positiva o negativamente en la misma situación, a diferencia del enfoque normativo que hace hincapié en la aspiración y la autorrealización asociadas a un nivel adecuado de responsabilidad y seguridad.

Adentro de la conjetura del Modelo secuencial de autorregulación afectivo de Bonano (2001) citado por Aramendi (2015/16) refiere que las personas que ejercen un autocontrol, actúan por un procedimiento capaz de regular sus emociones según sus vivencias. Para ello, expresar las emociones de configuración automática y adecuada, es identificar y manejar los sentimientos en cada situación, es decir, cuando existe una crisis de ansiedad, preocupación, enfrentar problemas y otros.

Es precisamente que, Hervás y Jódar (2008) mencionan que las emociones varían en dos extremos, siendo el saber y las deficiencias en la misma, por ello, plantearon cinco dimensiones que influyen en las dificultades de ordenación sensible, son: el desorden humanitario, el rebote sensible, la intromisión cotidiana, el desinterés sensible y el desasosiego humanitario.

En ese sentido, Rodríguez (2019) describe a las cinco dimensiones de Hervás y Jódar, como la regulación-descontrol y emocional, que suele encajar en el manejo emocional de las personas, expresado mediante las conductas. Asimismo, Huamani y Saravia (2017) mencionan que la persona no es consciente de sus emociones, ya que, no las identifica como sí. Otra de estas dimensiones, es la de Aceptación- Rechazo emocional, son cuando la persona no es capaz de aceptar emociones desfavorables, para evitar la culpa, tendiendo a juzgarse por lo ya experimentado emocionalmente, sintiendo malestar o vergüenza.

En cuanto al Funcionamiento- Interferencia cotidiano, refiere que la persona se ve afectada en el ámbito laboral o de ejecución de actividades, debido a que influyen las emociones negativas. Mientras que, en Atención- Desatención emocional, la persona no identifica las emociones como tal,

mostrando desinterés por las mismas. Así como, Claridad- confusión emocional, la dificultad para entender las emociones experimentadas.

La regulación emocional se utiliza como una estrategia para enfrentar factores estresantes o tensos que pueden desencadenar emociones inadecuadas, según Antinucci y Villarino (2014). Si no se regula adecuadamente, puede haber irregularidades en el comportamiento humano debido a la poca capacidad de afrontamiento. Es importante tener en cuenta que las emociones primarias tienen límites y pueden ayudarnos a encontrar soluciones, mientras que las emociones secundarias, como la preocupación, hostilidad, afecto o apego, la apatía, la inexpresión, la devastación, la autoridad excesiva y el desconsuelo descontrolado, pueden llevar a comportamientos irregulares.

Hervás y Jódar (2008) hablan sobre las dimensiones y características de la identidad personal en un estudio sobre personas con dificultades en el ámbito humanitario. Se destaca la importancia de la autoevaluación y autoconocimiento para poder enfrentar problemas y centrarse en actividades específicas. También se menciona que la falta de habilidades en este ámbito puede ser evidente si no se manejan adecuadamente las emociones y pensamientos propios.

De acuerdo con Gómez (2015), las emociones influyen en el comportamiento y la imaginación de cada persona, y desempeñan un papel importante en la organización de patrones de conducta. Por otro lado, Tran *et al.* (2012) indican que las emociones también pueden ayudar a modular la toma de decisiones al desempeñar dos roles principales: facilitar la exploración de nuevas opciones y evaluar dichas opciones de manera que se actúe de manera analítica y se tomen decisiones de mayor calidad, evitando así consecuencias negativas.

Kring y Sloan (2010) afirman que las emociones pueden tener consecuencias negativas si se expresan sin medir su nivel de intensidad y su confirmación. Esto se debe a que, según Gómez (2015), las emociones que no se expresan o se reprimen pueden generar cambios significativos a nivel funcional, lo que hace que las emociones se desborden. Por lo tanto, las

emociones pueden expresarse de dos maneras: una forma saludable, donde se utilizan estrategias para crear o mantener aspectos positivos que promueven la prosperidad y la recuperación, y una forma perjudicial, donde las emociones generadas pueden causar daño.

Según Hervás y Jódar (2008), existen factores que contribuyen a una forma desadaptativa de lidiar con las emociones. El primer factor es la incapacidad para generar emociones adecuadas en situaciones problemáticas. El segundo factor es la enseñanza de estrategias positivas para manejar las emociones, pero a veces, una situación imprevista puede desencadenar una reacción emocional abrumadora, lo que resulta en una pérdida de control. El tercer factor se refiere a la habilidad del individuo para generar estrategias de regulación emocional, pero la expresión de estas conductas puede ser inadecuada y afectar negativamente el bienestar emocional y físico de la persona.

García (2018) indica que, en la teoría neurocognitiva de los policías, la regulación emocional se enfoca en controlar la reacción emocional de los agentes y que estos se comporten de manera adecuada y de acuerdo a lo que han aprendido en su formación profesional. Según datos en un estudio de inteligencia sensible en efectivos policiales, menciona que en la Escuela Interior para la Evidencia y Vigor Ocupacional (1993), citado por De Puelles (2009), estos agentes ocupan un lugar muy bajo, después de los conductores, en cuanto a los homicidios relacionados con el trabajo debido a la gran cantidad de estrés que enfrentan y la vulnerabilidad que tienen ante situaciones críticas o de peligro, debido al equilibrio emocional que deben mantener.

Cuando se habla del nivel de capacitación de los oficiales de policía, su capacidad para reconocer y regular las emociones es importante porque les permite acceder a la información transgeneracional. Según el estudio de García (2018) realizado con cadetes de la Comisaría, en términos de toma de decisiones, las mujeres suelen experimentar más sentimientos negativos y ser más influenciadas por su estado emocional, mientras que los hombres tienden a mostrar más agresividad.

López *et al.* (2007) encontraron resultados significativos al trabajar con oficiales de policía en Canarias en relación a su manejo emocional. Debido a que están expuestos a factores altamente estresantes y al uso de armas, algunos oficiales experimentaban dificultades para comprender y analizar sus emociones. Algunos sentían timidez, vergüenza, inferioridad y temor a expresar sus opiniones, mientras que otros oficiales lograban regular sus emociones y enfrentar el estrés, resolviendo rápidamente los problemas y actuando de manera asertiva.

Es importante destacar que existen diferencias en la expresión de emociones entre hombres y mujeres, lo que puede generar trastornos depresivos y ansiosos, que suelen ser más comunes en mujeres. Según López (2007), esto se debe a que las mujeres tienden a ser menos asertivas y más propensas a evitar situaciones conflictivas, lo que puede llevar a una acumulación de estrés. Además, las mujeres presentan cambios fisiológicos y sociales que pueden ser más pronunciados durante la pubertad, lo que puede influir en su capacidad para regular sus emociones. Por otro lado, algunos hombres pueden presentar una mayor disposición a la agresividad en situaciones de estrés y conflicto, lo que también puede influir en su capacidad para regular sus emociones.

Finalmente, Gartzia *et al.* (2012) refieren que las personas requieren mantener, aumentar o suprimir un estado afectivo para lograr alcanzar el equilibrio emocional, de esta manera sentir y manejar los sentimientos de acuerdo a las situaciones.

1.5.6 Gestión de Conflictos.

De acuerdo con Mendia y Areizaga (2016), la gestión de conflictos tiene por objeto:

Resolver situaciones de conflicto de manera efectiva y pacífica. Esto incluye la capacidad de identificar y analizar situaciones de conflicto potenciales, utilizar técnicas de comunicación eficaces para desescalar la tensión y mediar entre las partes involucradas, y utilizar técnicas de negociación y resolución de problemas para

llegar a una solución justa y satisfactoria para todas las partes involucradas. (p.17)

Sin embargo, lidiar con el conflicto requiere dominar las estrategias o métodos de intervención en el conflicto para llegar a una solución al problema. Cabe señalar que la gestión de conflictos suele implicar la participación de un tercero superior o de confianza o de un mediador externo, lo que permite la investigación de la causa y la búsqueda de una solución. En este sentido, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, como institución de orden público, muchas veces se enfrenta a situaciones de conflicto y deben estar capacitadas para actuar como mediadores e implementar estrategias que permitan la resolución de conflictos y solución de problemas; necesitan gestionar la estrategia de IE. En este sentido, tenemos el siguiente modelo de Salovey y Mayer (1997):

- **Percibir, evaluar y expresar emociones**

Es una habilidad que se considera importante no solo porque es necesario percibir las emociones propias y ajenas para poder procesarlas, sino también porque permite distinguir entre diferentes tipos de emociones y evaluar si esas emociones son reales o, por el contrario, son falsas. Esta habilidad permite a los individuos bien desarrollados ajustar su comportamiento y responder más rápidamente a las emociones de los demás y de ellos mismos, así como expresar estas emociones correctamente a los demás.

- **Utilizar las emociones para impulsar el pensamiento**

Esta habilidad implica utilizar las emociones para reforzar y guiar el pensamiento, es decir, introducir e integrar las emociones en los procesos cognitivos ya que afectan directamente a procesos como la toma de decisiones o la resolución de problemas. Según Mayer y Salovey (1997), a medida que las personas maduran, las emociones comienzan a desarrollarse y mejorar, con atención a cambios significativos al notar las emociones de los demás, lo que nos permite generar emociones que pueden predecir nuestras propias emociones en situaciones similares.

- **Analizar y comprender las emociones**

Esta habilidad se refiere a la capacidad de comprender la combinación de diferentes emociones y la transición de una emoción a otra. Se trata de

cómo uno diferencia las emociones, entendiendo que las emociones están conectadas, hay emociones en conflicto y emociones complejas.

- **La regulación de las emociones**

Es una habilidad que requiere un nivel superior y solo se puede lograr si una persona está abierta a las emociones y aprende algo de ellas. Incluye el bienestar y el comportamiento del individuo en situaciones estresantes para manejar las emociones negativas y apoyar las emociones positivas.

1.5.7 Importancia de las emociones en el desempeño laboral dentro del ámbito de la seguridad pública.

Las emociones tienen un papel importante en el desempeño laboral en el ámbito de la seguridad pública ya que influyen en la capacidad cognitiva como a la capacidad de tomar decisiones de los trabajadores.

Por ejemplo, una emoción negativa como el miedo puede afectar negativamente la capacidad cognitiva y la capacidad de tomar decisiones, lo que puede tener consecuencias graves en una situación de crisis. Por otro lado, emociones positivas como la confianza y la motivación pueden mejorar el rendimiento y la eficacia de los trabajadores de seguridad pública.

Además, el manejo emocional adecuado es esencial para la salud mental y el bienestar de los trabajadores de seguridad pública, ya que pueden enfrentar situaciones estresantes y traumáticas con regularidad. Es importante que se promueva una cultura en la que se valore y se promueva el bienestar emocional de los trabajadores de seguridad pública para asegurar un desempeño óptimo y una salud mental sana. (Corbin (2021)

A menudo, las personas pueden controlar su desempeño. Es posible que no expresen sus experiencias emocionales subjetivas o presenten expresiones emocionales (simulaciones/falsificaciones) que correspondan a diferentes experiencias emocionales que no han experimentado. Diversas situaciones sociales pueden llevar a las personas a simular, reprimir, controlar o incluso fingir sus expresiones emocionales y sentimientos. También pueden regular la expresión de emociones en función del contexto social en el que se producen. El término reglas de desempeño se refiere directamente a la

influencia del contexto social en el desempeño emocional. Son las normas socialmente aprendidas las que regulan la expresión emocional.

Según Bakker y Heuven (2006) la regulación emocional se refiere a la habilidad de reconocer, evaluar y modificar las propias emociones para adaptarse a diferentes situaciones. Hay varias estrategias que se utilizan para regular las emociones, tales como:

- La expresión verbal: Hablar acerca de las emociones que se están experimentando con otra persona puede ayudar a procesarlas y darles un sentido.
- La distracción: Buscar distracciones, como leer un libro, escuchar música, o hacer ejercicio, puede ayudar a desviar la atención de las emociones negativas.
- El cambio del pensamiento: A través de la reflexión y el análisis crítico, es posible identificar y modificar los pensamientos negativos que pueden estar contribuyendo a las emociones negativas.
- La relajación: Estrategias como la respiración profunda, la meditación y el yoga pueden ayudar a reducir el estrés y la tensión emocional.

En términos generales de Bakker y Heuven (2006) es importante destacar que regular nuestras emociones es un proceso que ocurre de manera constante, y las estrategias que utilizamos para regularlas pueden variar según la situación y la persona. En relación a las normas de comportamiento, es relevante recordar el concepto de disonancia emocional, que se refiere a las discrepancias entre las emociones que sentimos y las que se consideran adecuadas y necesarias en el entorno laboral, así como el rendimiento emocional que se espera.

Algunos autores se interesan en señalar que existen normas modelo en diferentes entornos laborales, como los bomberos o los funcionarios penitenciarios (Bakker y Heuven, 2006). Las funciones policiales también requieren control emocional para crear imágenes físicas y faciales basadas en las expectativas de los ciudadanos y las organizaciones. Salovey y Mayer (1997) afirmaron que:

“los ciudadanos esperan que los policías se comporten de manera estereotipada, que muestren su fuerza en situaciones difíciles en lugar de expresar emociones” (p.33)

En ese sentido, los policías reconocen la necesidad de expresar sus emociones para vivir una vida saludable, pero, por otro lado, su expresión emocional puede afectar el desempeño y más allá.

Las organizaciones policiales tienen exigencias inherentes incompatibles con sus estructuras jerárquicas, obligaciones de obediencia o secreto profesional, estas exigencias afectan claramente la expresión espontánea de las emociones. Como señalaron Castro *et al.* (2012), las tareas de aplicación de la ley, vigilancia y prestación de servicios orientados a la comunidad pueden generar expectativas de comportamiento altamente inconsistentes y generar confusión policial sobre qué papel jugar.

2. Objetivos de la investigación

2.1.1 Objetivo General

Realizar una revisión sistemática de la literatura que analice la importancia de la inteligencia emocional de los policías como variable que facilite el afrontamiento profesional efectivo en situaciones de conflicto.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Definir y aclarar qué es la inteligencia emocional en los policías.
- Facilitar conocimientos de interés acerca de la inteligencia emocional en los policías y su importancia en la regulación de emociones.
- Mostrar los hallazgos encontrados del tema.

2.2 Hipótesis

El llevar a cabo un conjunto de operaciones orientadas a dirigir y administrar las emociones, (entendidas éstas como aquellas reacciones psicofisiológicas que se representan en un individuo y que son exhibidas cuando percibe un estímulo exterior o interior, ¿permitirá dar respuestas más asertivas ante situaciones de conflicto suscitadas durante el servicio policial?

3. Metodología

A continuación, se presentan los procedimientos metodológicos seguidos que permitirán dar cumplimiento al estudio.

3.1 Fuentes documentales

Para realizar la búsqueda de las fuentes documentales, se efectuó una revisión sistémica de calidad reconocida y con información filtrada y evidenciada en bases de datos especializadas generales y en ciencias de la seguridad, siendo las fuentes primarias: PubMed, Dialnet, Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología; y, Crimen, oportunidad y vida diaria. Las fuentes secundarias consultadas fueron Google Académico y Revista española de investigación criminológica; obteniéndose publicaciones de artículos científicos indexados, los cuales fueron sometidos a un “peer-review” de clasificación y análisis.

De forma inicial, para llevar a cabo la búsqueda de artículos para la revisión, se han localizado lo que se conoce como Tesoros o palabras claves convenientes a la temática de la misma, es decir el lenguaje controlado o estandarizado, siendo estos unos descriptores que serán utilizados para elaborar las estrategias de búsqueda y para la revisión de artículos en diferentes bases de datos.

Cabe mencionar que el empleo de estos descriptores será clave para elaborar cada estrategia, la cual servirá para obtener mayores resultados con relación al tema en cuestión.

Por lo anterior, a continuación, en la Tabla 2, se muestran los descriptores en empleados como estrategia de búsqueda en inglés, y en español.

Tabla 2

Relación de descriptores utilizados en la búsqueda en base de datos

Descriptor español	Descriptor ingles
Estrategias de afrontamiento	<i>Coping strategies</i>
Regulación emocional	<i>Emotional regulation</i>
Estilo conductual	<i>Behavioral style</i>
Emociones	<i>Emotions</i>
Policía	<i>Police</i>
Conflicto	<i>Conflict</i>
Servicio policial	<i>Police Service</i>
Estrés	<i>Stress</i>

Fuente: elaboración propia

3.2 Estrategia de búsqueda

Este trabajo se desempeña mediante la metodología de una indagación bibliográfica, se va a realizar una búsqueda de informaciones definidas por evidencia científica, cabe mencionar que con los descriptores descritos anteriormente se hará un enlace mediante operadores booleanos, “AND” y “OR”, los cuales son los utilizados para este caso, así mismo se han elaborado las siguientes estrategias de búsqueda la cual permitirá la indagación en diferentes bases de datos, mostrándose a continuación:

- (((“Coping strategies”) OR (“Emotional regulation”)) AND (“Behavioral style”) OR (“Emotions”) OR (“Conflict”) OR (“Police Service”) OR (“Emotions”) OR (“Stress”)))

Los filtros aplicados en la búsqueda:

- Artículos científicos de texto completo

- Fecha de publicación: 10 años (2012-2021).
- Idioma: español.
- Tipo de artículo: investigaciones concluyentes y revisión sistémica.

3.3 Proceso de selección de estudios

El proceso de selección de los artículos se realizó mediante de la lectura del título y el resumen de cada artículo en sus respectivas plataformas. Después eliminar los duplicados y aplicar los criterios de inclusión y exclusión, los estudios seleccionados fueron revisados en su totalidad.

3.3.1 Criterios de inclusión de estudios

Entre los criterios de inclusión, se elegirán aquellos estudios relacionados con gestión emocional, principios de regulación emocional y cuerpos de seguridad, situaciones de conflicto suscitadas y servicio policial.

3.3.2 Criterio de exclusión de estudio

Fueron excluidos todos aquellos artículos que no aportaran resultados concluyentes, duplicados, meta análisis y que no tuvieran relación con gestión emocional y policía, principios de gestión emocional y cuerpos de seguridad, situaciones de conflicto y servicio policial.

4. Resultados

4.1 Resultados de la búsqueda

En la siguiente tabla, se presenta el total de los hallazgos encontrados en la indagación.

Tabla 3

Relación de base de datos con estrategia de búsqueda, criterios de inclusión y resultados

BASE DE DATOS	ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA	FILTROS	RESULTADOS
PubMed	((("Coping strategies") OR ("Emotional regulation")) OR ("Behavioral style") OR ("Emotions") OR ("Conflict") OR ("Police Service") OR ("Emotions") OR ("Stress")))	OR AND Lenguaje: español e inglés Año: 2012-2021.	1051
Dialnet	((("Coping strategies") OR ("Emotional regulation")) OR ("Behavioral style") OR ("Emotions") OR ("Conflict") OR ("Police Service") OR ("Emotions") OR ("Stress")))	OR AND Lenguaje: español e inglés Año: 2012-2021.	0
Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología	((("Coping strategies") OR ("Emotional regulation")) OR ("Behavioral style") OR ("Emotions") OR ("Conflict") OR ("Police Service") OR ("Emotions") OR ("Stress")))	OR AND Lenguaje: español e inglés Año: 2012-2021.	0
Crímen,	((("Coping strategies")	OR Lenguaje:	

oportunidad y vida diaria.	((("Emotional regulation")) AND ((("Behavioral style") OR ("Emotions") OR ("Conflict") OR ("Police Service") OR ("Emotions") OR ("Stress"))))	AND	español e inglés	Año: 2012-2021.
Google Académico	((("Coping strategies") OR ("Emotional regulation")) AND ((("Behavioral style") OR ("Emotions") OR ("Conflict") OR ("Police Service") OR ("Emotions") OR ("Stress"))))	OR	Lenguaje: español e inglés	1000 Año: 2012-2021.
Revista española de investigación criminológica	((("Coping strategies") OR ("Emotional regulation")) AND ((("Behavioral style") OR ("Emotions") OR ("Conflict") OR ("Police Service") OR ("Emotions") OR ("Stress"))))	AND	Lenguaje: español e inglés	0 Año: 2012-2021.

Fuente: elaboración propia

4.2 Flujograma

El flujograma que se presenta a continuación fue de acuerdo con los procesos de selección e investigación bibliográfica, así como de los criterios de inclusión y exclusión señalados en la metodología.

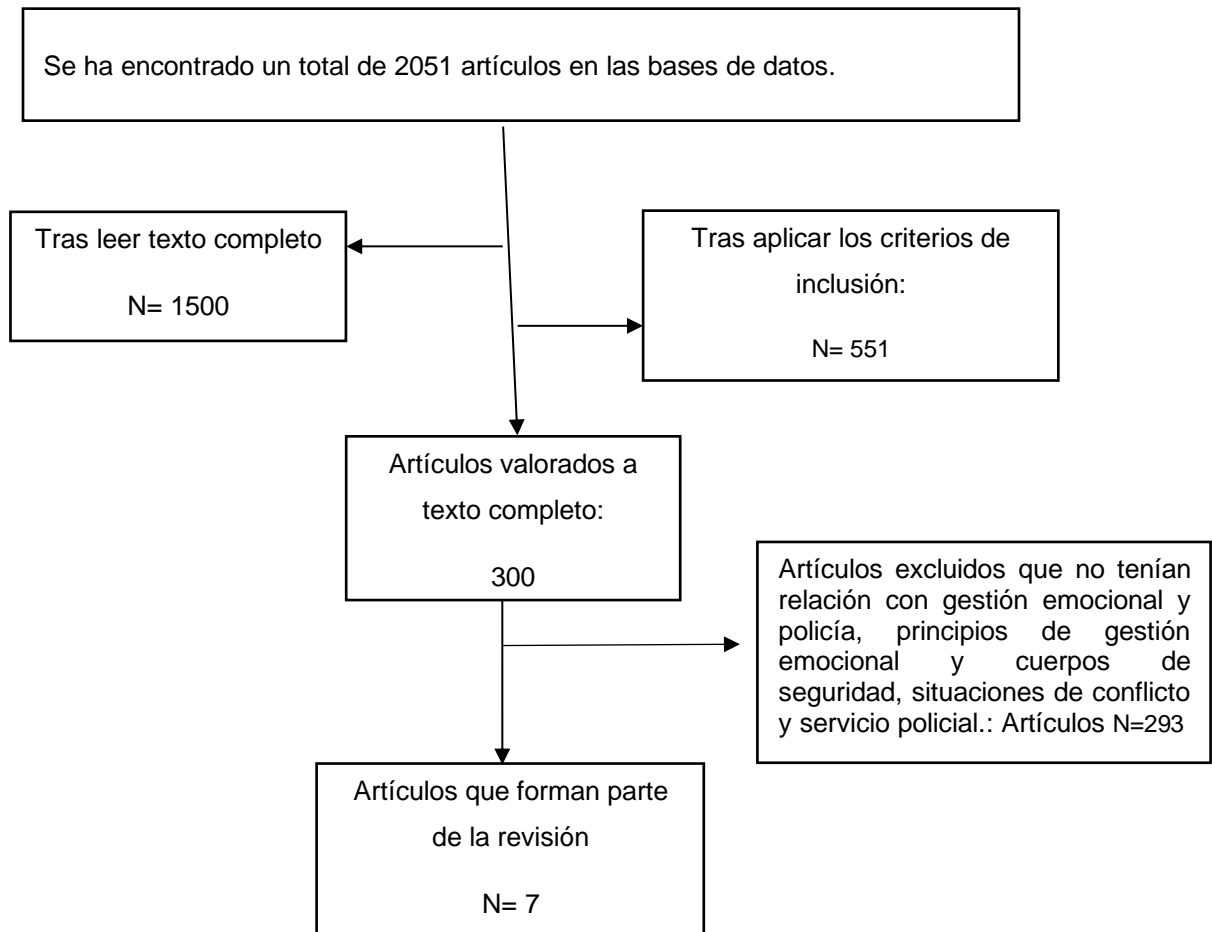


Figura 3 *Flujograma.*

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Estudios seleccionados

En la siguiente Tabla N° 4, se presenta la matriz comparativa donde se muestran los artículos seleccionados para este estudio; en la cual, se especifica el autor, año, título, tipo de estudio, objetivo, método, resultados y conclusiones.

Tabla 4

Matriz comparativa de los artículos seleccionados para este estudio

ART.	AUTOR (ES) Y AÑO	TÍTULO Y TIPO DE ESTUDIO	TIPO DE ESTUDIO	OBJETIVO	MÉTODO	RESULTADOS	CONCLUSIONES
1	Márquez, R. (2019)	La regulación emocional y su interferencia en la resolución pacífica de conflictos en la Educación Infantil.	Estudio de campo	Propuesta didáctica dentro de la educación emocional.	Se desarrolló en un aula de primer año de educación infantil con 23 niños de 3 a 4 años. Las investigaciones anteriores se han realizado utilizando herramientas como el registro de datos, la observación y las entrevistas. Según Ribes, Bisquerra, Agulló, Filella y Soldevilla (2005), se han iniciado varias actividades para desarrollar	La regulación de las emociones promueve la resolución pacífica de conflictos. Se observaron mejoras en la gestión emocional de los estudiantes en diferentes etapas, especialmente para aquellos con más problemas a nivel emocional. Trabajar con la gestión emocional permite a los niños utilizar las estrategias de resolución de conflictos que han desarrollado e incorporarlas a los conflictos cotidianos con la ayuda de un mentor.	Este trabajo demuestra que la relación entre regulación emocional y resolución pacífica de conflictos ha sido reconocida por otros autores, como Guichot y Sierra, (2019), quienes explican la relación entre estos dos conceptos: la similitud entre educación emocional y resolución es indiscutible. conflicto. Una sociedad democrática nos obliga a centrarnos en la dimensión afectivo-emocional, que muchas veces es olvidada o descontextualizada

					estrategias de resolución de conflictos.		en las escuelas." (p. 49).
2	Araya E y Dalorzo P. (2019)	El trabajo en equipo y su relación con la regulación emocional en Equipos Interdisciplinarios de primaria de la región de Heredia durante el año 2019.	Paradigma naturalista,	Análisis sobre la relación entre el trabajo en equipo y la regulación emocional de tres personas profesionales en Orientación que laboran en instituciones de primaria en la región de Heredia.	Para categorías de análisis basadas en trabajo en equipo, comunicación, cohesión de equipo, resolución alternativa de conflictos y perfiles. En función de la regulación de las emociones, se trata de la tolerancia al fracaso, la regulación de los impulsos y la persistencia en la consecución de objetivos. En este estudio se utilizaron métodos de entrevista y cuestionario abierto. Estas herramientas se utilizan para orientar tanto a los	Entre los principales resultados obtenidos se puede destacar que no fue importante para la regulación emocional de los residentes involucrados y el trabajo en equipo en el trabajo diario y sus consecuencias.	En cuanto a la tolerancia al fracaso, en ocasiones se pone de manifiesto la presencia de efectos secundarios cuando surgen determinados conflictos en el quehacer profesional. Expresiones como enfado, desafío y fastidio forman parte de la respuesta profesional, por lo que se ha observado que el nivel de tolerancia no es el óptimo para propiciar un clima laboral satisfactorio.

					profesionales como a otros profesionales de los equipos interdisciplinarios examinados en este estudio.		
3	Rodríguez, A. (2019)	Relaciones Intrafamiliares y Regulación emocional en efectivos policiales de la provincia de Trujillo.	Diseño y tipo descriptivo correlacionar .	Determinar la relación entre las relaciones intrafamiliares y la regulación emocional en efectivos policiales de la provincia de Trujillo.	Se los evaluó haciendo uso de la ficha sociodemográfica para la recolección de datos, así como, la Escala de Relaciones Intrafamiliares (E.R.I) de Rivera y Andrade (2010) adaptado por Lecca (2015) y la Escala de dificultades en la Regulación Emocional (DERS-E)- España por Hervás y Jódar (2008), adaptada por Hernández (2016).	Los resultados se obtuvieron con el paquete de software Excel 2016 y el software estadístico SPSS 25 y se analizaron con Pearson R, que destacó que las medidas de asociación y apoyo mostraron correlaciones negativas y estaban menos correlacionadas con la regulación emocional ($r > -0,29$, IC del 95 %)) mientras que la gravedad informada un efecto moderado directamente relacionado con la regulación emocional ($r = 0,50$, IC 95 %), preservando la relación entre las dos variables.	Correlaciones entre relaciones intrafamiliares y variables moduladoras de emociones en policías de Trujillo. La dimensión dificultad tiene la misma dirección que la variable moderadora emoción; en contraste con las subdimensiones asociación y apoyo y expresión. En consecuencia, existe una correlación negativa entre el subdimensión Expresión y las variables de regulación emocional. Finalmente, está directamente relacionado con la subdimensión de

							severidad y regulación emocional.
4	García, A. (2019)	Exigencia emocional de trabajo y estilos de afrontamiento en las unidades de intervención policial.	Estudio observacional, experimental, programa estadístico SPSS 15	Conocer la demanda emocional que conlleva el trabajo de las Unidades de intervención Policial (UIP)	Cuestionario de la unidad de trabajo emocional La Intervención Policial (CEET, UIP) se ha revelado como una herramienta útil para evaluar las demandas emocionales de los puestos de trabajo de estas unidades policiales.	Los resultados obtenidos muestran que existe una correlación significativa entre el afrontamiento Lidiar con el estado emocional personal (duelo) y las demandas emocionales del trabajo brinda cierto apoyo para los métodos de afrontamiento y disposición emocional. Existe suficiente consenso en la literatura científica de que si bien cada problema, novedad o adversidad requiere un enfoque diferente para afrontarlo, todos tenemos ciertas tendencias que nos llevan a gravitar hacia un estilo u otro.	En situaciones de pérdida (duelo), la conexión entre el tipo de resistencia que ofrece la personalidad del agente y los estilos de afrontamiento positivos y adaptativos fue fundamental. Específicamente, los oficiales de policía con personalidades resistentes y casi resistentes tenían más probabilidades de usar estrategias agresivas Adaptable en comparación con aquellos cuyas personalidades no están demasiado cerca de la resistencia. Sin embargo, no hubo una relación estadísticamente significativa entre el tipo de resistencia y el uso de afrontamiento desadaptativo.

5	Ramírez, C. (2017)	Ejercitando las emociones: un programa para la mejora de las emociones a través del ejercicio físico.	Programa de intervención	Diseñar u elaborar una propuesta de intervención para la mejora de las emociones a través del ejercicio físico.	El programa está estructurado en diez semanas con dos sesiones de 45 minutos por semana, siendo la sesión uno y la 20 de evaluación inicial y final, respectivamente .	El programa no se puede probar porque la especificación detallada y el diseño de cada sesión (20 en total) es una tarea compleja y el tiempo requerido para probarlo empíricamente está bloqueado en el tiempo.	En el ámbito emocional, se fortalecerá la comprensión de los sentimientos de todos y de los demás, así como las habilidades sociales y para la vida, por lo que se aprecia una mejora significativa en las habilidades emocionales tras la aplicación. a los participantes. También se prevé trabajar las dos áreas propuestas, las emociones y la actividad física, al mismo tiempo, incidiendo así en la posibilidad de integrar y procesar las emociones en cualquier área curricular y dando así mayor importancia a la IU.
6	Guillen, F. (2015)	Modelo de policía y seguridad.	Revisión bibliográfica	Indagar a través de la revisión bibliográfica sobre los modelos de policía y	Revisión bibliográfica.	El rastreo bibliográfico sirvió para ir perfilando mas cual es el efecto de las intervenciones policiales en sus diversos ámbitos de acción.	La investigación muestra que la aplicación de programas de inteligencia emocional permite a las tropas en servicio

				seguridad.			activo encontrar formas de resolver conflictos y así lograr identificar sus emociones y las formas negativas de estas emociones.
7	García, T. (2015)	El estrés policial.	Revisión bibliográfica	Analizar el impacto del estrés en el absentismo laboral en varios países europeos.	Revisión bibliográfica	Los resultados de dicho proyecto, denominado "Stress Impact", señalan como profesiones de "alto riesgo" en el padecimiento del estrés las de maestro, enfermero, médico, trabajador social y policía.	La conclusión de este estudio No son más que nociones preconcebidas desarrolladas por profesionales psicología dirigida miembros de las tropas y cuerpos Seguridad para los trabajadores con mayor riesgo de estrés relacionado con el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

5. Discusión

Se puede observar través de la revisión realizada:

- Actualmente, la policía es el principal pilar de cualquier país moderno y un importante servicio público para el normal funcionamiento de la sociedad. Para los ciudadanos, es una expresión de esperanza por las soluciones a todo tipo de dificultades, un signo de alegría ante las dificultades, cualquiera que sea su naturaleza.
- En tanto, la regulación emocional es especialmente importante en situaciones de conflicto durante el servicio policial, ya que las emociones pueden afectar la capacidad de un oficial para tomar decisiones correctas y mantener la calma en situaciones de alta tensión. Corbin, J. A. (2021) los oficiales de policía están expuestos a una variedad de situaciones estresantes y peligrosas, desde tiroteos hasta accidentes de tráfico y llamadas para incidentes con personas en crisis. Esto puede provocar respuestas emocionales fuertes, como el miedo, la ira o el estrés, que pueden interferir con la capacidad de un oficial para pensar de manera clara y actuar de manera efectiva.
- Para manejar estos desafíos, muchos departamentos de policía utilizan entrenamientos y técnicas de regulación emocional para ayudar a los oficiales a manejar sus emociones de manera efectiva durante el servicio. Estos pueden incluir técnicas de respiración y relajación, meditación, ejercicio, y técnicas de afrontamiento, así como programas de apoyo emocional. Espinoza (2015) la regulación emocional es una habilidad esencial para los oficiales de policía y su capacidad para manejar situaciones de conflicto de manera efectiva, y su capacidad para tomar decisiones rápidas y correctas en situaciones de emergencia puede salvar vidas y proteger la propia del oficial.

- Está claro que el trabajo de la policía es estresante. Muchos agentes encuentran que demasiado trabajo administrativo los distrae de las actividades de supervisión directa, lo cual es un factor estresante importante.
- El sistema de turnos combinado con la incertidumbre de lo que podría suceder durante el turno aumenta el estrés. En un momento de presupuestos ajustados, esta presión se ve agravada por la falta de personal y el equipo inadecuado.
- Muñoz et al. (2016) las situaciones que pueden convertirse en violencia son inherentemente estresantes y pueden aumentar considerablemente cuando la escasez de personal dificulta la prestación de apoyo o cuando el personal se enfrenta a una gran carga de trabajo.
 - o Las emociones se pueden identificar de las siguientes maneras: Las emociones son el desarrollo de las habilidades de comprensión y regulación de emociones.
 - o Conciencia Emocional: Es la capacidad de reconocer y reconocer las emociones en uno mismo y en los demás.
 - o Percibe con precisión tus emociones y sentimientos; identificarlos y etiquetarlos.
 - o Autonomía personal (autogestión): incluye varias características relacionadas con la autogestión personal, incluida la autoestima, una actitud positiva hacia la vida, un sentido de responsabilidad, la capacidad de analizar críticamente las normas sociales, la capacidad de buscar ayuda y recursos. y autoeficacia emocional.
 - o Inteligencia interpersonal: es la capacidad de mantener buenas relaciones con los demás. Esto

- significa aprender habilidades sociales, la capacidad de comunicarse de manera efectiva, etc.
- Habilidades para la vida y bienestar: la capacidad de actuar de manera adecuada y responsable en la solución de problemas personales, sociales, etc.
- Regulación de las emociones: La regulación de las emociones se refiere a la capacidad de controlar y modificar nuestras respuestas emocionales. Esto puede incluir técnicas como la meditación, el ejercicio, la terapia y la exposición a estímulos (Mikulic *et al.* 2018). La regulación emocional también puede incluir la identificación de patrones de pensamiento negativos y aprendiendo a reemplazarlos con pensamientos más positivos. Es importante ya que nos permite manejar situaciones difíciles de manera más efectiva, tomar decisiones más sabias, y mejorar nuestras relaciones interpersonales. Sin embargo, Muñoz *et al.* (2016) es un proceso continuo, que requiere de práctica constante, y es importante tener en cuenta que no siempre se podrá controlar todas las emociones, pero si se puede manejar cómo responder a ellas.
- La literatura indica que la educación emocional en la resolución de conflictos debe centrarse en las habilidades relacionadas con la regulación emocional, a través de las cuales se pueden gestionar las emociones negativas. La educación emocional en la resolución de conflictos se refiere a la enseñanza de habilidades y estrategias para manejar las emociones de manera efectiva durante situaciones de conflicto. El objetivo según Oliveira, *et al.* (2012) es ayudar a las personas a comprender y expresar sus propias emociones, y también a comprender y responder a las emociones de los demás. Entre las habilidades específicas que se pueden desarrollar en la educación emocional para la resolución de conflictos se incluyen:
- Empatía: la capacidad de entender y compartir los sentimientos de los demás.
 - Comunicación asertiva: la capacidad de expresar nuestros propios sentimientos y necesidades de

manera clara y respetuosa, mientras se escucha activamente al otro.

- Manejo de la ira: aprendiendo a reconocer y expresar nuestra ira de manera constructiva, y evitando la violencia verbal o física.
- Negociación: la habilidad de llegar a acuerdos mutuos mediante el diálogo y la cooperación.

A través de la educación emocional, las personas pueden desarrollar estas habilidades y aplicarlas en situaciones de conflicto, lo cual les ayudará a manejar sus propias emociones y a interactuar de manera más efectiva con los demás, buscando llegar a soluciones que beneficien a ambas partes.

- Las investigaciones muestran que las emociones básicas que expresan los niños en los primeros años de vida están presentes en todas las culturas. Por lo tanto, es seguro decir que las emociones son universales. Todos los niños nacen con la capacidad de producir expresiones faciales para cada emoción, aunque las circunstancias que desencadenan tales emociones pueden variar de una cultura a otra. Muestra cómo la cultura y el entorno influyen en el desarrollo emocional de las personas.

6. Conclusiones

- La inteligencia emocional en los agentes de policía se puede definir y aclarar proporcionando una comprensión detallada de sus elementos y su prevalencia.
- Aportando conocimientos sobre el interés por la inteligencia emocional en los policías y su importancia en la regulación emocional, la continuación del trabajo de investigación permite observar cómo afectan las emociones descontroladas a las personas en su ámbito de trabajo.
- Se presentan resultados sobre este tema, destacando así la relevancia de las emociones y la capacidad de los policías para controlarlas. La intolerancia y el maltrato de las emociones pueden causar daños emocionales que repercutan negativamente en el desempeño de sus funciones.
- Acosta (2014) planteó al respecto que las emociones brindan un equilibrio entre cada sentimiento, por lo que deben tener una regulación efectiva para poder ser procesadas de manera positiva.
- Fuquen (2003) señaló que un método adecuado de resolución de conflictos puede convertirse en un verdadero motor de desarrollo e incluso generar un impulso para el desarrollo social.
- Asimismo, Baron (2006) afirma que la resolución de conflictos es el ímpetu para un cambio real y que incluso el manejo adecuado de conflictos puede conducir a un encuadre positivo del problema.
- Analizando lo que sucede hoy, vemos que el número de situaciones de conflicto va en aumento y no cabe duda que se han convertido en epidemias que atacan a poblaciones enteras, pues la falta de atención a estas situaciones ha hecho que la humanidad se hunda. En una relación conflictiva con el marco, y tiene poca capacidad para regular sus emociones.

7. Bibliografía

- Abbas, A (2005). *Somatization: Diagnosing it sooner through emotion-focused*
- Acosta, A (2014). *Regulación de conflictos y sentimientos*. Revista Electrónica Paz y Conflicto. 7, 204-222. Granada, España. Universidad de Granada. Recuperado de: http://www.ugr.es/~eirene/publicaciones/manual/Regulacion_de_Conflictos_y_Sentimientos.pdf. En Mayo 30 de 2015.
- Antinucci, M., y Villarino, S. (2014). *Afrontamiento y regulación emocional en mujeres con infertilidad*. Obtenido de <http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/193?locale-attribute=en>
- Araya E y Dalorzo P. (2019). *El trabajo en equipo y su relación con la regulación emocional en Equipos Interdisciplinarios de primaria de la región de Heredia durante el año 2019*. Recuperado de <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/19259/EI%20trabajo%20en%20equipo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20regulaci%C3%B3n%20emocional%20en%20Equipos%20Interdisciplinarios%20de%20la%20regi%C3%B3n%20de%20Heredia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aramendi, A. (2015/16). *La regulación emocional en educación infantil: La importancia de su gestión a través de una propuesta de intervención educativa*. Madrid: Universidad de Valladolid.
- Arias, R. (2005). Reacciones fisiológicas y neuroquímicas del alcoholismo. *Diversitas*, 1(2), 138. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2005.0002.02>
- Barrett, L., y Russell, J. A. (1998). *Independence and bipolarity in the structure of current affect*. Journal of Personality and Social Psychology, 74(4), 967–984. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.4.967>
- Barón, E. (2006). *Manejo de conflicto*. Centro de Salud, ciclo de capacitación. sobre gestión. Puerto Esperanza. Provincia de Misiones. Recuperado de:

<http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf>.

En Mayo 30 de 2015.

- Bakker, A. B., y Heuven, E. (2006). *Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers*. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 423–440. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.4.423>
- Bisquerra, R., Pérez-González, J. C., y Navarro, E. G. (2015). *Inteligencia emocional en educación*. Síntesis.
- BOE. (2022). Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-6859>
- Cabral, J. C. C.; Tavares, P. de S. y de Almeida, R. M. M. (2016). *Reciprocal effects between dominance and anger: A systematic review*. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews* (71), 761-771.
- Camacho Barón, E. A. y Céspedes Prieto, N. E. (2017). *Habilidades socio-emocionales: un elemento esencial en el policía como mediador en Colombia*. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n2/1794-9998-dpp-14-02-279-296.pdf>.
- Castro Bejarano, Y. R., Orjuela Gómez, M. A., Lozano Ariza, C. A., Avendaño Prieto, B. L., & Vargas Espinosa, N. M. (2012). *Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales*. *Diversitas*, 8(1), 53–72. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2012.0001.04>
- Corbin, J. A. (2021). *Gestión emocional: 10 claves para dominar tus emociones*. *Psicología y mente*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/gestion-emocional-dominar-emociones>
- Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo (2020). *Gestión de conflictos*. *Universidad del País Vasco e Instituto de Estudios sobre*

Desarrollo y Cooperación Internacional de la Universidad del País Vasco (HEGAO). <https://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/118>

Diccionario de la Lengua Española –DEL-. (2014). *Definición de Emoción*. Real Academia Española. (23.ª ed). <https://dle.rae.es/emoci%C3%B3n>

Espinoza, Y. (2015). *Estudio sobre la disfuncionalidad familiar y su incidencia en el aprendizaje de los niños y niñas de primero y segundo año de educación primaria de la Escuela Sagrado corazón de Jesús de Tulcán*. (tesis de licenciatura). Ecuador: Escuela Politécnica Nacional. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10577/1/CD-6255.pdf>

Fierro, A. (03- 05 de setiembre de 2004). Salud Mental, Personalidad Sana, Madurez Personal. Congreso Internacional de Psicología “¿Hacia dónde va la Psicología?”, Universidad de Málaga, Santo Domingo. Recuperado de https://www.uma.es/Psicologia/docs/eudemon/analisis/salud_mental_personalidad_sana_madurez_personal.pdf

Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278. Recuperado a partir de <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/tabularasa/article/view/1694>

Galindo, G. (25 de febrero de 2018). *El número de suicidios de policías dobla en 2018 las cifras del pasado año*. Los Replicantes. Recuperado de <https://www.losreplicantes.com/articulos/numero-suicidios-policias-dobla-2018-cifras-pasado-ano/>

García, A. (2019). Exigencia emocional de trabajo y estilos de afrontamiento en las unidades de intervención policial. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/34273/1/T36677.pdf>

García, H. (2018). *Impulsividad y agresividad en cadetes de policía*. Actualidades en Psicología, 33 (126), 17- 31. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/actualidades/article/view/32472/36744>

- García, T. (2015). *El estrés policial*. Recuperado de <https://www.diba.cat/documents/467843/58064690/el-estres-policial-en-revista-insht-84-oct-2015.pdf/4da81d38-9a65-46f9-9bdf-3d5b76a31f7f>
- Gartzia, L., Aritzeta, A., Balluerka, N. y Barberá, E. (2012). Inteligencia emocional y género: más allá de las diferencias sexuales. *Anales de Psicología*, 28 (2), 567-575. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723135028>
- Garaigordobil, M y Maganto, C. (2012). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 43(2), 255-266.
- Glasserman, M. (2008). *Familias gravemente perturbadas*. Argentina: Lugar Editorial.
- Glover, M. (2017). *Inteligencia Emocional. Conozca el papel relevante de las emociones para alcanzar el éxito en la vida*. Barcelona, España: Redbook.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Madrid: Javier Vergara.
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional*. (70ma Ed.). Barcelona: Kairos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=x8cTlu1rmA4C&printsec=frontcover&dq=como+se+expresan+las+emociones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwivkIHnzYveAhXMuFkKHWknDD4Q6AEIOTAD#v=onepage&q=como%20se%20expresan%20las%20emociones&f=false>
- Gómez, G. (2013). Conflicto en las organizaciones y mediación. Recuperado de http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2558/0477_GomezFunes.pdf?sequence=1. En Abril 22 de 2015.
- Gómez, I. (2015). *Dificultades específicas de la Regulación emocional en los adolescentes con TDAH: utilidad clínica de la escala DERS*. (tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/322795/igs1de1.pdf?sequence=1>

Guiliani, M (2010) *Relación entre bienestar psicológico, regulación emocional y afectividad en adultos jóvenes y adultos mayores en la ciudad de Mar del Plata. Facultad de Psicología – Universidad Nacional de Mar del Plata.* Recuperado de: <http://www.mdp.edu.ar/psicologia/sec-inv-pos/escbeca/ANUARIO-2011-UNMDP.pdf#page=51>. En Mayo 04 de 2015.

Guillen, F. (2015). *Modelos de policía y seguridad.* Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/291813/fgl1de1.pdf>

Guzmán, R (2011) Trastorno por somatización: su abordaje en Atención Primaria. *Revista Clínica de Medicina de Familia.* 4(3): 234-243. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2011000300009&lng=es.

Hervás, G. y Jódar, R. (2008). Adaptación al castellano de la Escala de Dificultades en la Regulación emocional. *Clínica y Salud,* 19(2), 139-156. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/clinsa/v19n2/v19n2a01.pdf>

Humani, A. y Saravia, L. (2017). *Adaptación psicométrica de la escala de dificultades en la regulación emocional en adolescentes.* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3525>

Ibarra, E. (2010). Guía para la prevención de la violencia, el racismo y el odio: Hablemos de Convivencia y Tolerancia. Secretaria Técnica. Madrid. Recuperado de: <http://www.movimientocontralaintolerancia.com/download/didacticos/numero3.pdf>.

Inés, A. (2010). Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. La experiencia internacional y el caso de la sociología en Argentina. *Revista de ciencias sociales,* 3(44), 1- 30. Recuperado de <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aines.pdf>

- Interviewing, 54, N° (3) 215-224. *The Journal of Family Practice*. Dalhousie University, Faculty of Medicine, Halifax, Nova Scotia. Recuperado de: <http://www.istdp.ca/docs/Somatization.pdf>.
- Jiménez, F. (2012). Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. *Convergencia Revista de ciencias sociales*, (58), 13-52. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v19n58/v19n58a1.pdf>
- Kring, A. y Sloan, D. (2010). *Emotion regulation and psychopathology: A transdiagnostic approach to etiology and treatment*. New York: Guilford Press. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/record/2009-21674-000>
- Koole, S; Van Dillen, L y Sheppes, G (2009). *The Self-Regulation of Emotion*. Stanford, USA: Center for Advanced Study in Behavioral Science of Stanford University. Recuperado de: http://www.researchgate.net/profile/Sander_Koole/publication/257030089_The_self-regulation_of_emotion/links/0deec5243f497b1bc9000000.pdf.
- La República. (28 de abril de 2014). *Tres policías se suicidan por desengaños amorosos*. La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/789052-tres-policias-se-suicidan-por-desenganos-amorosos>
- Lecca, L. (2015). *Propiedades psicométricas de la escala de evaluación de las relaciones intrafamiliares en alumnos de secundaria del distrito El Porvenir*. (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. «BOE» Núm. 63, de 14/03/1986.
- Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio, de Régimen de Personal de la Policía Nacional. «BOE» núm. 180, de 29 de julio de 2015.
- López Curbelo, M., Acosta Pérez, I., García, L. A. y Fumero Hernández, A. (2017). La inteligencia emocional y su importancia como competencia psicológica en la policía local. *Revista Ansiedad y estrés*, 12(2-3), 463-477.

- Márquez, R. (2019). *La regulación emocional y su interferencia en la resolución pacífica de conflictos en Educación Infantil*. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/184430/TFG_2019_MarquesPerez_Rosabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendia, I., y Areizaga, M. (2016). *Resolución de conflictos*. Obtenido de Diccionario de Acción Humanitaria: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190>
- Mikulic, I., Crespi, M. y Caballero, R. (2018). Design of an inventory of emotional intelligence perceived for adults. *Ciencias Psicológicas*, 12(1), 121-136. Recuperado de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212018000100121
- Muñoz, A., Vargas, R. y Hoyos, J. (2016). Escala de dificultades en regulación emocional (DERS): Análisis factorial en una muestra Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 225- 236. Recuperada de http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v19n1/es_v19n1a10.pdf
- Oliveira, R., Maroco, J. y Pais, L. (2012). The origin of maltreatment: an exploratory study on the intergenerational Transmission of child abuse typologies. *Interdisciplinaria*, 29(1), 253-269. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=87912109&lang=es&site=eds-live>
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006). *Prevención del suicidio. Un instrumento en el trabajo*. Ginebra: Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Francia: Serie protección de la salud de los trabajadores. Recuperado de

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=613CC6AB665CF9DA9CA74A16B1EC1BAB?sequence=1

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016). *Informe sobre la situación mundial de la prevención de la violencia 2014*. Washington: World Health Organization. Recuperado de http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28233/9789275318928_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Policia.es (2020). *La Policía Nacionales un instituto armado de naturaleza civil, con estructura jerarquizada que tiene como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, con ámbito de actuación en todo el territorio nacional*. https://www.policia.es/_es/tupolicia_conocenos.php

Ramírez, C. (2017). *Ejercitando las emociones: un programa para la mejora de las emociones a través del ejercicio físico*. Recuperado de FÍSICO https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/48933/RamirezMartinez_TFG_Emociones.pdf?sequence=1

Ríos Tonguino, J. A. (2020). *Inteligencia emocional necesaria en la policía nacional del siglo XXI, una mirada reflexiva*. (Tesis Doctoral) https://www.academia.edu/45669472/INTELIGENCIA_EMOCIONAL_NECESARIA_EN_LA_POLIC%C3%8DA_NACIONAL_DEL_SIGLO_XXI_UNA_MIRADA_REFLEXIVA

Rodríguez, A. (2019). *Relaciones Intrafamiliares y Regulación emocional en efectivos policiales de la provincia de Trujillo*. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37756/rodriguez_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Russel. (1980). *Modelo circunflejo citado en Apuntes de psicología*. (2020). Emocione. Recuperado de <https://psicologiaingresouna.wordpress.com/contenidos/conducta-motivada-y-emocional/emociones/>

- Salmurri, F. (2015). *Razón y emoción: recursos para aprender y enseñar a pensar*. Barcelona: RBA.
- Salovey y Mayer. (1997). *Inteligencia emocional en Bisquerra*. Recuperado de <https://www.rafaelbisquerra.com/inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20versi%C3%B3n%20original%20de,los%20propios%20pensamientos%20y%20acciones>.
- Tran, V., Páez, D. y Sánchez, F. (2012). Emotions and Decision-Making Processes in Management Teams: A Collective Level Analysis. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(1), 15-24. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v28n1/original2.pdf>
- Torre, J. B. y Lieberman, M. D. (2018). Putting feelings into words: Affect labeling as implicit emotion regulation. *Emotion Review*.
- UNESCO. (2018). *Relaciones humanas en el centro de los derechos humanos*. Obtenido de <https://es.unesco.org/courier/2018-4/relaciones-humanas-centro-derechos-humanos>
- Universidad en Internet (UNIR). Inteligencia emocional. Recuperado de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/inteligencia-emocional-empresa/>
- Villanueva, L. (2018). *Marco Teórico que guía la Intervención de la Violencia*. Vera (Director Académico de la Escuela de Psicología). Seminario Internacional de Violencia de Género “Abordaje Terapéutico”, UCV, Trujillo.