

**Relación Entre Inteligencia Emocional Y Estrategias De Afrontamiento En Agentes De  
Tránsito De La Secretaría De Movilidad De Yopal-Casanare**

Programa de Psicología UNAB – Extensión UNISANGIL, Yopal  
Facultad de Ciencia de la Salud  
Universidad Autónoma de Bucaramanga Extensión UNISANGIL  
El Yopal - Casanare  
2023

# **Relación Entre Inteligencia Emocional Y Estrategias De Afrontamiento En Agentes De Tránsito De La Secretaría De Movilidad De Yopal-Casanare**

Thalia Elizabeth Hernandez Barrera

Mailin Daniela Pezca García

Daryeth Tatiana Rodriguez Cabrera

Willington Vergel Bernal

Trabajo de Grado para optar al título de Psicólogo

Asesor: Daniela Santamaria, Psicóloga

Especialista en intervención psicológica en situación de crisis

Magíster en psicología clínica



Programa de Psicología UNAB – Extensión UNISANGIL, Yopal

Facultad de Ciencia de la Salud

Universidad Autónoma de Bucaramanga – Fundación Universitaria de San Gil

El Yopal - Casanare

2023

---

Cita

(Hernandez, Pezca, Rodriguez y Vergel, 2023, 2023)

---

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Hernandez B, T.E., Pezca G, M.D., Rodriguez C, D.T., & Vergel B, W. (2023). *Relación Entre Inteligencia Emocional Y Estrategias De Afrontamiento En Agentes De Tránsito De La Secretaría De Movilidad De Yopal-Casanare* [Trabajo de Grado] Universidad de Autónoma de Bucaramanga Extensión UNISANGIL, Yopal-Casanare

---



Programa de Psicología

Universidad Autónoma de Bucaramanga Extensión UNISANGIL, Yopal



Red de Bibliotecas de la Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL Yopal.

**Repositorio Institucional:** <http://centuria.unisangil.edu.co/>

Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL - <http://www.unisangil.edu.co/>

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los

## **Dedicatoria**

Dedicamos este proyecto investigativo a nuestras familias las cuales han sido un pilar fundamental en el transcurso del desarrollo de esta investigación y en nuestras vidas; por el apoyo incondicional en el proceso académico, también dedicamos este proyecto a nuestro esfuerzo y dedicación para poder llevarlo a cabo, aplaudiendo los momentos más complicados que se presentaron pero que logramos superar para poder culminar esta etapa de la mejor forma posible.

**Nota de aceptación**

---

---

---

**Firma del jurado**

---

**Firma de la Coordinación de Investigaciones del Programa**

---

**Firma de la Dirección del Programa**

---

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| Resumen .....                            | 12 |
| Abstract .....                           | 13 |
| Introducción .....                       | 14 |
| 1. Planteamiento del problema .....      | 15 |
| 1.1 Pregunta de Investigación .....      | 17 |
| 2. Justificación.....                    | 18 |
| 3. Objetivos .....                       | 20 |
| 3.1 Objetivo general .....               | 20 |
| 3.2 Objetivos específicos.....           | 20 |
| 4. Hipótesis.....                        | 21 |
| 4.1 Hipótesis de trabajo.....            | 21 |
| 4.2 Hipótesis nula.....                  | 21 |
| 4.3 Hipótesis alterna.....               | 21 |
| 5. Bases Teóricas.....                   | 22 |
| 5.1 Antecedentes .....                   | 22 |
| 5.2 Estado del Arte .....                | 33 |
| 5.3 Marco Teórico.....                   | 34 |
| 5.3.1 Estrategias de afrontamiento ..... | 34 |
| 5.3.2 Inteligencia emocional .....       | 36 |

|   |    |
|---|----|
| 5.4 Marco Conceptual .....                        | 37 |
| 5.4.1 Estrategias de afrontamiento .....          | 37 |
| 5.4.2 Inteligencia emocional .....                | 39 |
| 5.5 Marco Legal .....                             | 45 |
| 5.5 Consideraciones éticas .....                  | 48 |
| 6. Metodología .....                              | 50 |
| 6.1 Tipo de investigación .....                   | 50 |
| 6.2 Diseño de investigación .....                 | 50 |
| 6.3 Población.....                                | 50 |
| 6.4 Muestra.....                                  | 51 |
| 6.5 Muestreo.....                                 | 51 |
| 6.6 Criterios de inclusión y exclusión .....      | 51 |
| 6.6.1 Inclusión.....                              | 51 |
| 6.6.2 Exclusión.....                              | 51 |
| 6.7 Instrumentos .....                            | 52 |
| 6.8 Procedimientos .....                          | 54 |
| 6.9 Fases del estudio.....                        | 54 |
| 6.9.1 Delimitación de la temática.....            | 54 |
| 6.9.2 Construcción de antecedentes y teoría ..... | 55 |
| 6.9.3 Metodología .....                           | 55 |
| 6.10 Análisis de resultados.....                  | 55 |

|  |    |
|--|----|
| 6.11 Cronograma.....   | 55 |
| 6.12 Resultados .....  | 58 |
| 6.13 Resultados esperados.....   | 58 |
| 7. Resultados .....  | 59 |
| 7.1 Descripción de la inteligencia emocional en los agentes de movilidad en la ciudad de Yopal .....                                   | 63 |
| 7.2 Descripción de la Escala De Estrategias De Coping Modificada (EEC-M) que presentan los agentes de movilidad de Yopal-Casanare..... | 68 |
| 8. Discusión de resultados .....   | 83 |
| 9. Conclusiones .....  | 87 |
| 10. Recomendaciones.....   | 87 |
| 11. Referencias .....  | 89 |



## Lista de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Cronograma de actividades .....  | 56 |
| <b>Tabla 2</b> Recursos humanos y materiales .....  | 58 |
| <b>Tabla 3</b> Prueba de Normalidad .....   | 62 |
| <b>Tabla 4</b> Estadísticas de fiabilidad del instrumento Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24).....                              | 63 |
| <b>Tabla 5</b> Puntuación del factor atención en la muestra de hombres y mujeres del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) .....  | 64 |
| <b>Tabla 6</b> Puntuación del factor claridad en la muestra de hombres y mujeres del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) .....  | 65 |
| <b>Tabla 7</b> Puntuación del factor reparación en la muestra de hombres y mujeres del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)..... | 67 |
| <b>Tabla 8</b> Estadísticas de fiabilidad de la escala de Estrategia de Coping Modificada (EEC-M)....                       | 68 |
| <b>Tabla 9</b> Estadísticos descriptivos escala frecuencias la Escala De Estrategias De Coping Modificada (EEC-M) .....     | 81 |
| <b>Tabla 10</b> Correlaciones entre dimensiones de Inteligencia emocional y Estrategias de Afrontamiento .....              | 81 |

## Lista de figuras

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1</b> Cronograma de actividades.....                                 | 57 |
| <b>Figura 2</b> Variable edad .....  | 59 |
| <b>Figura 3</b> Variable sexo .....  | 60 |
| <b>Figura 4</b> Variable estado civil .....                                    | 60 |
| <b>Figura 5</b> Variable tiempo laborado .....                                 | 61 |
| <b>Figura 6</b> Variable tipo de violencia sufrida como agente .....           | 62 |
| <b>Figura 7</b> Niveles de atención en la muestra de hombres y mujeres .....   | 64 |
| <b>Figura 8</b> Niveles de claridad en la muestra de hombres y mujeres .....   | 66 |
| <b>Figura 9</b> Niveles de reparación en la muestra de hombres y mujeres ..... | 67 |
| <b>Figura 10</b> Solución de problemas.....                                    | 69 |
| <b>Figura 11</b> Búsqueda de apoyo social.....                                 | 70 |
| <b>Figura 12</b> Espera .....  | 71 |
| <b>Figura 13</b> Religión.....   | 72 |
| <b>Figura 14</b> Evitación emocional .....                                     | 73 |
| <b>Figura 15</b> Búsqueda de apoyo profesional .....                           | 74 |
| <b>Figura 16</b> Reacción agresiva .....                                       | 75 |
| <b>Figura 17</b> Evitación cognitiva .....                                     | 76 |
| <b>Figura 18</b> Reevaluación positiva.....                                    | 77 |
| <b>Figura 19</b> Expresión de la dificultad de afrontamiento .....             | 78 |
| <b>Figura 20</b> Negación .....  | 79 |



---

### Resumen

El proyecto investigativo tiene como objetivo general establecer la relación entre la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento en agentes de tránsito de la Secretaría de Movilidad de Yopal-Casanare, desde un enfoque cuantitativo de alcance correlacional descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal y con una población total de 18 agentes de tránsito de la ciudad de Yopal-Casanare.

Para el trabajo de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, posteriormente se hizo la aplicación de la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y la Escala De Estrategias De Coping Modificada (EEC-M). los resultados indican correlaciones significativas entre las variables atención y espera, lo cual quiere decir que a mayor atención mayor utilización de la estrategia de espera en los agentes de tránsito, por otra parte la variable de reparación correlaciona de manera directa con solución de problemas, religión, evitación cognitiva y reevaluación positiva, lo cual quiere decir que a mayor niveles de reparación mayor se utilizan las estrategias de afrontamiento en solución de problemas, religión, evitación cognitiva y reevaluación positiva, por último el factor de estrategia de evitación cognitiva presenta una correlación directa con la dimensión de reparación, lo cual indica que a mayor utilización como estrategia de evitación cognitiva mayor la reparación emocional en los agentes de tránsito.

*Palabras clave:* Inteligencia Emocional, Estrategias de Afrontamiento, agentes de tránsito, Yopal.

### **Abstract**

The general objective of the research project is to establish the relationship between emotional intelligence and coping strategies in traffic officers of the Secretariat of Mobility of Yopal-Casanare, from a quantitative approach of descriptive correlational scope with a non-experimental cross-sectional design and with a total population of 18 traffic officers of the city of Yopal-Casanare.

For the research work, non-probabilistic convenience sampling was used, then the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) and the Modified Coping Strategies Scale (EEC-M) were applied. The results indicate significant correlations between the variables attention and waiting, which means that the greater the attention, the greater the use of the waiting strategy by the traffic officers; on the other hand, the repair variable correlates directly with problem solving, religion, cognitive avoidance and positive reappraisal, This means that the higher the levels of repair, the greater the use of coping strategies in problem solving, religion, cognitive avoidance and positive reevaluation. Finally, the cognitive avoidance strategy factor presents a direct correlation with the repair dimension, which indicates that the greater the use of the cognitive avoidance strategy, the greater the emotional repair in the traffic officers.

*Keywords:* Emotional Intelligence, Coping Strategies, traffic agents, Yopal.

### **Introducción**

El crecimiento de la población en la ciudad de Yopal en contraste con el número de agentes de tránsito disponibles para el manejo de flujo de movilidad y control de infracciones evidencia una problemática donde se desarrollan estrategias de afrontamiento y se hace uso de una inteligencia emocional ante niveles altos de estrés en los agentes, teniendo en cuenta que los factores que influyen y las situaciones a las cuales están expuestas son en su mayoría negativas.

Por consiguiente, es importante identificar cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan los agentes de tránsito en la ciudad de Yopal-Casanare, analizando también su nivel de inteligencia emocional teniendo en cuenta que ésta se desarrolla en las diferentes situaciones experimentadas basándose en las emociones y sentimiento propios para así llevar un comportamiento adaptado a los escenarios o situaciones vividas.

Por último, es importante destacar que se realizó una búsqueda sistemática de diversas investigaciones donde se encontrará una relación con las variables planteadas, teniendo como resultado una falta de estudios y publicaciones relacionadas con esta población en Colombia.

## 1. Planteamiento del problema

Teniendo en cuenta el crecimiento de la población Casanareña, según registros del DANE (2018) se cuenta con un número de 420.504 habitantes, de los cuales 295.434 (72,7%) corresponden a la cabecera municipal y 125.070 (27,3%) corresponden a centros poblados y rural disperso, el crecimiento que ha tenido el departamento, y por ende la ciudadanía de Yopal, ha sido acelerado, para el año 2020 se estableció un aproximado de 177.688 habitantes, lo que afecta la movilidad de la misma generando una mayor responsabilidad y demanda hacia los agentes de tránsito, teniendo presente el número reducido de agentes para desarrollar día a día su labor, sin dejar atrás el constante flujo de ciudadanos que vienen de otros municipios e incluso departamentos, se encuentra un contraste con la cantidad de quince AT asignados para toda la ciudad de Yopal evidenciando una gran barrera en el control y seguimiento de las posibles infracciones y accidentes llevadas a cabo por los ciudadanos.

Actualmente en Yopal las infracciones por incumplimiento de normas, implementos y documentos obligatorios para conducir, como los accidentes de vehículos móviles son más frecuentes, teniendo en cuenta los resultados de la Agencia Nacional de Seguridad Vial en el boletín de estadísticas de Casanare encontramos que para enero a junio de 2022, Yopal cuenta con un porcentaje de 38.4% fallecidos, esto debido a la omisión e irresponsabilidad por parte de los conductores, por tal motivo la predisposición que tiene los ciudadanos con los agentes de tránsito (AT) es mayor llegando al punto de mostrar o tener actitudes hostiles o temerosas con ellos, mostrándonos una problemática diaria que se presenta en las calles de Yopal.

De esta manera es importante mencionar que los AT según la Ley 1310 De 2009, *“mediante la cual se unifican normas sobre agentes de tránsito y transporte y grupos de control vial de las*

---

*entidades territoriales y se dictan otras disposiciones”*, en el Artículo 5° tiene como funciones generales:

1. Policía Judicial. En relación a los hechos punibles de competencia de las autoridades de tránsito de consenso al Código de Método Penal y Código Nacional de Tránsito.
2. Educativa. Por medio de orientar, preparar y generar cultura en la sociedad en relación a las reglas de tránsito y transporte.
3. Preventiva. De la comisión de infracciones o contravenciones, regulando la circulación vehicular y peatonal, vigilando, controlando e interviniendo en el cumplimiento de los métodos técnicos, misionales y jurídicos de las reglas de tránsito.
4. Solidaridad. Entre los cuerpos de agentes de tránsito y transporte, la sociedad y demás autoridades.
5. Vigilancia cívica. De custodia de los recursos naturales involucrados con la calidad ambiental y la ecología, en los entornos urbanos y rurales contenidos en las recientes reglas del medio ambiente y de tránsito y transporte.

Estos factores, por tanto, generan una sobrecarga en ellos como también la creación de posibles escenarios donde se presenten actitudes o agresiones específicas como ataques físicos o verbales, intimidaciones, sobornos, provocaciones, atrincheramiento por parte de la ciudadanía a los agentes, entre muchos más escenarios posibles.



Teniendo en cuenta el alto crecimiento evidenciado en la ciudad de Yopal y el número de AT disponibles para el cubrimiento de las normas y las necesidades expuestas, se evidencia que los funcionarios pueden generar una carga emocional y física, lo cual puede desencadenar la creación y utilización de herramientas de inteligencia emocional (IE) y estrategias de afrontamiento (EA) poco favorables en situaciones de altos niveles de estrés.

### **1.1 Pregunta de Investigación**

¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento en agentes de tránsito de la Secretaría de Movilidad de Yopal?

---

## 2. Justificación

El proyecto investigativo se elabora a partir de una necesidad en la profundización de la problemática de situaciones conflictivas que han ocurrido entre los agentes de tránsito y la ciudadanía; es importante mencionar diferentes estadísticas a nivel nacional y departamental, según la revista el Colombiano en el artículo publicado por Álvarez (2022) se reporta en Medellín 42 agresiones físicas contra agentes de tránsito, 7 casos en Envigado, 5 en Itagüí y 2 en Sabaneta, además, se estima por secretaría de movilidad de Antioquia más de 51 casos reportados en el año anterior, sin embargo, los consultados revelan que podrían aumentar las cifras ya que la mayoría de los altercados no se informan. No obstante, estos datos solo corresponden a la ciudad de Medellín la cual tiene una población estimada de dos millones de habitantes y un promedio de 514 servidores.

De acuerdo a notas de prensa en la web se describe la problemática prevista desde años anteriores en la capital casanareña; la reportería (2014) en el cual según el artículo “Agreden a agente de tránsito en Yopal”, señala que para ese entonces se presentaban más de 5 casos enviados a la fiscalía de Yopal, mencionan que la entidad daba cierre y restaba importancia a los casos de agresión a funcionarios públicos. De igual manera, no se contaba con el apoyo de la policía nacional o personal de la Sijín lo cual aumentó el riesgo a situaciones de fuerza mayor.

Para el 2022 el periódico de prensa libre Casanare redacta un caso de violencia donde describe las lesiones ocasionadas a un agente de tránsito por realizar su labor quien sufrió un aplastamiento en los huesos del tabique y fue remitido al hospital HORO. Para este mismo año la página el colombiano clasifica que las principales causas de ataques violentos son: Verificación de documentación, realización de comparendos o retiro vehicular, entre estos episodios la acción más

---

común por parte de los agentes es realizar con cautela los procedimientos en la vía pública, sin conductas agresivas de su parte. Sin embargo, la revista semana en el presente año explica que la policía ha atendido 1.100 denuncias de agresión pública en el titular “ciudadano y agente de tránsito armaron una riña en Medellín” explica que el suceso ocurre como producto de una petición por parte del servidor y su respuesta fue violenta, lo que da inicio a una riña. Así mismo ocurrió en Cali según se describe en la revista Semana (2022) “Se tornaron agresivos (los motociclistas) y golpearon a uno de nuestros agentes y ahí, al parecer, se inicia la gresca. Las motos fueron bajadas de la grúa y no se presenta ningún apoyo por parte de las autoridades (Policía)”

Teniendo en cuenta la alta carga laboral y las situaciones conflictivas en las cuales los AT pueden estar inmersos con la ciudadanía, se ve la importancia de conocer y describir la manera en la cual la IE se relaciona con las EA e identificar cuál de estas estrategias son las más utilizadas por agentes de tránsito.

Para finalizar, surge la necesidad de investigar las variables de IE y EA en agentes de tránsito debido a la falta de estudios, publicaciones y las múltiples problemáticas halladas. De esta manera, es fundamental para este proyecto identificar si se presenta una relación de la IE y el desarrollo de estrategias de afrontamiento en la población participe.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento en agentes de tránsito de la Secretaría de Movilidad de Yopal-Casanare

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Describir la inteligencia emocional que presentan los agentes de tránsito
- Describir las estrategias de afrontamiento que presentan los agentes de tránsito
- Identificar cuáles son las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los agentes de tránsito

## **4. Hipótesis**

### **4.1 Hipótesis de trabajo**

Se encuentran relaciones significativas entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento.

### **4.2 Hipótesis nula**

Se encuentran pocas relaciones significativas entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento.

### **4.3 Hipótesis alterna**

A mayor rango de edad se presenta mayor puntuación en las escalas de inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento

---

## 5. Bases Teóricas

### 5.1 Antecedentes

La IE tiene una funcionalidad indispensable en la forma como la sociedad se comunica en su entorno, la capacidad de autorregulación y el entendimiento de las propias emociones, por tanto una persona con esta habilidad genera un impacto positivo en su ambiente personal y laboral ya que esto conlleva a tener un adecuado y acertado proceso de socialización, adicionalmente los diversos cambios que se presentan en el ambiente debido a situaciones externas como fue la pandemia por el Covid-19 fomenta la evolución y adaptación de las estrategias de afrontamiento en cada persona, por consiguiente, es necesario identificar y resaltar los diversos estudios e investigaciones relacionadas a la presencia de la IE y las EA en los agentes de tránsito, para así entender y conocer los resultados que se puedan presentar en esta población a nivel local, regional, departamental, nacional y global con el fin de tener una visión panorámica y objetiva de nuestro interés de investigación.

Por tanto, Guzmán (2013) en su estudio sobre “estrés y burnout en el personal de policía de tránsito de la ciudad de Cuenca” Realizado en Ecuador, menciona algunas ocupaciones agobiantes por el contacto directo con personas como lo son agentes, paramédicos y bomberos, causando el riesgo psicosocial de padecer algún deterioro en la salud mental y física. Esta investigación obtuvo una muestra de 50 miembros del personal de la policía nacional de tránsito donde se aplicó el cuestionario de afrontamiento de estrés y el test Maslach Burnout Inventory. Se logró evidenciar que el 96% de la población presenta estrés lo que genera deficiencia en Solución del Problema,

---

Revaluación Positiva y en búsqueda de Apoyo Social, los cuales son ocasionados por su incapacidad para encontrar aspectos positivos en los inconvenientes diarios que se presentan.

Según una investigación por Franco et al., (2017) sobre la “relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena de indias” Su metodología cuantitativa correlacional de tipo no experimental donde se hizo uso del Trait Meta-Mood Scale y el inventario de Burnout de Maslach Burnout Inventory (MBI) en un total de 91 agentes y se concluyó que las emociones influyen significativamente en la toma de decisiones, comunicación o negociaciones; se explica que el tener inteligencia emocional conlleva buenas relaciones con los demás en las interacciones diarias y al contrario, el optar por actitudes negativas con los usuarios es una de las causas de irritabilidad en los agentes de tránsito en relación con los horarios laborales. Así mismo, estadísticamente el 25% de la población evaluada muestra poca atención emocional lo cual genera incapacidad para reconocer sus propios sentimientos y los de los demás siendo la causa de negligencia para regular los estados emocionales. Sin embargo, de la muestra solo 12 personas presentan baja realización personal y poca claridad emocional lo cual se asocia a los factores sociodemográficos como el estado civil, vivienda propia, tipo de familia y el tiempo laborado.

De esta manera Chávez (2014) en su trabajo denominado “Emociones y estrategias de afrontamiento en policías de la provincia de Buenos Aires”, donde se tomó una muestra no probabilística accidental de 300 efectivos policiales a quienes se les administró el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) y la Escala de Afecto Positivo y Negativo (PANAS X) y través de estos el estudio concluye que existe una correlación entre las estrategias de afrontamiento y las

---

emociones positivas y negativas en policías. Se explica que el estar rodeado de diversas situaciones que requieren tareas de control o situaciones percibidas como demandantes genera endurecimiento emocional, lo cual a largo plazo ocasiona afectaciones en sus áreas familiar, social y laboral. El policía al ser un mediador social se encuentra en contacto con situaciones conflictivas y la expresión emocional puede estar dirigida con alta probabilidad a emociones negativas como la ira, el miedo, tristeza o el asco y esta respuesta se encuentra asociada a la percepción de la situación y las herramientas que posea cada sujeto para hacerle frente al problema.

Por otra parte, Criollo (2022) Describe las estrategias de afrontamiento que asumen con frecuencia los policías en Piura en su estudio “Inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en policías de la provincia de Piura” en Perú con una muestra de 260 efectivos policiales de acuerdo a un diseño no experimental, descriptivo de tipo aplicado correlacional y transversal empleando la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS) y el Inventario de estimación del afrontamiento al estrés COPE. En los resultados se encontró una correlación entre las dos variables exponiendo que el apoyo social es una alternativa o factor protector que se origina por alguna carencia emocional y partir de ahí realizan una reevaluación positiva de la situación estresante y afrontan de manera planificada hallando una solución oportuna. Describe que al estar expuestos al estrés los policías buscan apoyo social mediante consejos para planificar y afrontar de manera activa. Se evidencia que no posterga el problema, no liberan emociones o hay un desentendimiento conductual. De esta manera, el control o (compostura racional y planificada) puede ser causal significativa de estrés ya que, tienden a enfrentarse a situaciones similares diariamente, sin embargo, el afrontar de manera activa ocasiona que aprenda a superar a través de la experiencia estas situaciones apropiadamente.



---

Por lo que se refiere a, Figueroa & Andrade (2017) En su investigación no experimental de enfoque mixto “Medición y Prevención del Síndrome de Burnout en los Agentes de Tránsito de la Empresa Emov Ep” realizada en la ciudad de Ecuador, calculan e identifican el nivel de afectación del síndrome de burnout a los agentes de tránsito, teniendo una muestra aleatoria de 203 agentes donde aplicaron el test MBI de Maslach, esta investigación logra evidenciar que la mayoría de los agentes de tránsito poseen 1 o 2 de las 3 dimensiones que caracterizan la enfermedad y presentan el síndrome a grado latente. Este es el conjunto con los porcentajes más significativos. El conjunto de agentes que sí presentan el síndrome es el segundo en la sucesión de los resultados logrados por el conjunto sin el síndrome. Los hombres poseen una más grande incidencia del síndrome y son más susceptibles a adquirirlo. No obstante, cabe señalar que el número de agentes masculinos supera de manera significativa el número de agentes femeninas. Un conjunto de agentes que estuvieron en el mismo trabajo a lo largo de 2 o 3 años presentan niveles más elevados de Burnout. Además, son el conjunto más propenso a sufrir este síndrome, lo cual indica que cuanto más alta es la edad en la que se ejerce esta profesión, mayor es la posibilidad de padecer Síndrome de Burnout.

Por otra parte, Yépez (2020). En su investigación “el Estrés y su Incidencia en las Relaciones Laborales de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte Movidelnor-Ep” Realizado en Ecuador tenía como objetivo analizar la incidencia que se presentaba en las relaciones laborales de los agente de tránsito en esta zona. La primera fase del estudio implicó la aplicación de dos pruebas psicológicas a 114 agentes de transporte: la primera fue el Cuestionario de Cuestionario de estrés laboral de OIT/OMS y la segunda fue la Escala de Clima Laboral de Wes de Moss. Donde se evidencio la presencia en más

---

de la mitad de las personas del estudio un malestar moderado en la totalidad de las áreas investigadas, seguido de tendencias desfavorables en las dimensiones y subdimensiones, lo cual indicaba que en la variable relacionada con el trabajo directamente existía un efecto entre el clima organizacional y el estrés laboral, por tanto, demostraba una necesidad de aplicar propuestas basadas en el manual estratégico para aliviar el estrés laboral.

Con respecto a Carchi & Carangui (2016) en su investigación “Estudio Comparativo de los Factores de Personalidad de los Aspirantes a Agentes de Tránsito y los Agentes de Tránsito Seleccionados en el Periodo 2014” Realizada en la ciudad de Cuenca-Ecuador tenía como objetivo reconocer factores, para evidenciar un perfil similar en agentes de tránsito o, en primera instancia se aplica el reactivo 16PF a 532 sujetos divididos en dos grupos, 367 a aspirantes de tránsito y 165 agentes de tránsito en la ciudad de cuenca, los resultado se procesaron por medio del software SPSS, luego de la revisión de los datos estadísticos de los 16 factores de escalas referente a los agentes, se concluyó, que se presentan algunas diferencias en los resultados de las escalas, por lo cual no se revela el perfil idóneo del participante.

En este sentido, Carguachi & Zabala (2021) en su investigación “Resiliencia e Impulsividad en Agentes Civiles de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, 2021” Realizada en la ciudad de Riobamba-Ecuador tenía como objetivo evaluar impulsividad en agentes de tránsito, se realiza una metodología cuantitativa, no experimental con un diseño transversal, la muestra poblacional es de 124 agentes de ambos sexos, edades entre 21 y 28 años, se aplicó un cuestionario de impulsividad de Barratt, teniendo como resultados que los participantes presentan un alto nivel de resiliencia y una baja tasa de impulsividad, por tanto esto sugiere que

---

tienen una tendencia de toma de decisiones apresuradas y dificultad de atender tareas demandantes por periodos de tiempos prolongados.

Cabrera et.al (2009). En su investigación “Seguridad vial, un desafío de salud pública en la Colombia del siglo XXI” haciendo uso de metodología basada en una búsqueda sistemática de información nacional e internacional, para lograr comprobar el asunto de los accidentes viales y su respectiva seguridad en el país, se encontró que Colombia experimenta múltiples transformaciones sociales, infraestructura vial urbana e interurbana, y entre otros efectos, el crecimiento económico que ha provocado colectivamente un aumento de las tasas de motorización en la gran capital, un deterioro de la calidad del aire y de vida en las carreteras de las zonas urbanas, una reducción de la movilidad y velocidad de circulación de los vehículos en las ciudades, y un mayor uso de los servicios interurbanos como las carreteras, especialmente durante la temporada de vacaciones. Para finalizar demuestra cómo las variables comportamentales y regulatorias o el impacto de los fallos en la seguridad vial sobre los riesgos, incidentes, muertos y heridos en accidentes, están todavía poco estudiados en Colombia por lo cual constituyen un desafío de largo plazo.

Pacheco (2017) en su investigación “Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito” con una metodología de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, analítica y una muestra de 105 participantes, pertenecientes a la Guarda Municipal do Rio de Janeiro, Brasil, haciendo uso de cuestionarios sociodemográficos como el COPSQ, y WHOQOL/Bref, se evidencio en la investigación que los factores sociodemográficos que influyen en el riesgo psicosocial, son la nula activación física, el uso de alcohol y sustancias psicoactivas. Por otro lado, las habilidades y necesidades de los trabajadores

---

como las condiciones ambientales y estructurales se relacionan con los factores socio laborales de riesgo psicológico, así mismo, la velocidad del trabajo, demandas emocionales y situaciones de estrés, conduce en un tiempo prolongado un aumento de la incapacidad de trabajo.

Alvarado y Silva (2011) en su trabajo “Relaciones de autoridad y abuso policial en la Ciudad de México” Con un proyecto empírico que descubre la relación entre la policía y el público, explora qué factores pueden explicar estas relaciones; en este trabajo, el foco está en aquellos comportamientos que constituyen formas de abuso policial. Estos abusos son un resultado sistémico de la forma en que trabaja la policía y van más allá de las denuncias realizadas por los ciudadanos o sus propias percepciones de abuso. Este artículo busca identificar el comportamiento que tienen los policías cuando entran en contacto con los civiles y los diferentes abusos que se puedan presentar. La investigación utilizó encuestas y las complementa con observaciones de campo y grupos focales con ciudadanos y policías de la ciudad de México. Sus hallazgos indican altos niveles de abuso y corrupción policial, demostrando la existencia de un espacio para la discrecionalidad, la arbitrariedad y la fuerza excesiva de los policías.

Según García (2015) en su investigación “Relación Entre Inteligencia Emocional Y Estrategias De Afrontamiento Ante El Estrés” la cual realizó una revisión total de 5 estudios, con el objetivo de indagar el estado actual de la relación entre la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento del estrés. Los resultados de esta investigación demuestran que los bajos niveles de IE impiden encontrar y utilizar estrategias adaptativas en escenarios estresantes. Estos están dirigidos a la emoción y pueden manifestarse de dos maneras: pasivo, lo que lleva a la rumiación y la evitación o con manifestaciones agresivas, también se evidencio que la reparación emocional

---

y la claridad fueron las dimensiones mayores de las estrategias de afrontamiento, mostrando por consiguiente también la presencia de niveles empáticos más altos en las mujeres en comparación con los hombres por el apoyo social buscado en este grupo.

Ahora bien, Martínez et, al. (2011) en su estudio “Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés” contando con una revisión bibliográfica de 20 artículos de la base de datos SCIS, 61 pertenecientes a scopus y 33 en Web of Knowledge esta exploración concluyó que los altos niveles de IE están relacionados a las estrategias de afrontamiento, entre ellos, la planificación y resolución de problemas, contrario a los bajos niveles de IE los cuales son asociados a estrategias como evitación, rumiación y la superstición; el estudio evidenció que los factores que influyen en la IE son los vínculos parentales y la educación que posee la persona en cuanto al género solo clasifíco que las mujeres muestran inclinación hacia la empatía o reconocimiento emocional mientras que los hombres tienen mayor autorregulación. En resumen, la Inteligencia emocional facilita la adaptación a situaciones de estrés utilizando estrategias positivas para regular las emociones negativas.

Según Morales (2017) en su proyecto “Relaciones entre afrontamiento del estrés cotidiano, autoconcepto, habilidades sociales e inteligencia emocional” realizando una investigación cuantitativa en España, hizo uso de un diseño ex post facto y con ayuda del estadístico SPSS 22.0 analizó los instrumentos implementados. La investigación busca realizar un análisis entre las estrategias de afrontamiento y los diferentes factores de autoconcepto, como también de la inteligencia emocional y las diversas habilidades sociales, haciendo uso de una muestra conformada por 154 alumnos de Educación Secundaria Obligatoria. la investigación encontró que

---

los participantes que utilizaron estrategias de afrontamiento más productivas como lo son las soluciones positivas, la búsqueda de información y orientación, puntuaron más alto en el autoconcepto académico, la IE y las habilidades sociales, para finalizar, también se demostró un efecto negativo directo de las habilidades sociales y el autoconcepto en las estrategias de afrontamiento improductivas, como el efecto negativo directo de las habilidades sociales en el comportamiento agresivo y el autoconcepto físico en el comportamiento de evitación.

Limonero et al. (2012) en su investigación cuantitativa “Estrategias De Afrontamiento Resilientes Y Regulación Emocional: Predictores De Satisfacción Con La Vida” Realizada en la ciudad de España, busca analizar la relación que se podría encontrar de la resiliencia y la satisfacción vital y su relación con la regulación emocional, haciendo uso de una muestra conformado por 254 estudiantes universitarios y de cuatro escalas para medir estas variables, demuestran con sus resultados que a mayor nivel de regulación emocional del sujeto, mayor satisfacción encuentra en su vida, por otra parte, hay que tener en cuenta que el manejo de nuestra resiliencia y la reparación emocional presentada en la IE tienen un impacto directo en la satisfacción de vida, y aunque no presentan un efecto interactivo, algunas características de las estrategias de resiliencia pueden entrenarse, por consiguiente, a través de este aprendizaje, se puede otorgar a estas personas recursos efectivos para que sean más competentes para afrontar eventos estresantes o traumáticos, creando así una adaptación y por consiguiente reduciendo su impacto.

Gutierrez Y Sanabria (2014) En su investigación titulada “Inteligencia Emocional y Afrontamiento del Estrés” Por medio de una revisión teórica busca la identificación de una posible relación entre los niveles de inteligencia emocional (IE) y las estrategias de afrontamiento (EA) ante el estrés o situaciones estresantes. Como resultados se encontró una asociación de algunas EA del estrés y la regulación emocional de la población, esto demuestra la importancia y control de

---

todas las emociones que conlleva la IE ayudando a afrontar el estrés, llevando así herramientas basadas en la resolución de conflicto y análisis para los sujetos con niveles subidos de IE y EA de resistencia al cambio y evitación para los niveles bajos de IE, para finalizar se concluye que la IE es la base del autocontrol emocional y la capacidad para adaptarse a escenarios estresantes.

Luis (2021) en su investigación “La Inteligencia Emocional Como Moduladora Del Afrontamiento Del Estrés En Población General” realizada en el país de España con una metodología de encuesta por diversas redes sociales y un diseño transversal, conformo una muestra de 85 personas llevando a cabo un muestreo probabilístico accidental y haciendo uso de cuestionarios e inventarios para la medición de la inteligencia emocional (IE) y la identificación del afrontamiento del estrés (AF), teniendo como objetivo conocer si existe una relación de estas variables, teniendo como resultado una relación entre la IE y el AF mostrando una enfatización en la resolución de problemas y en la reestructuración cognitiva, para finalizar, el sexo o nivel de estudio de los participantes no interviene significativamente en su nivel de IE o su AF.

Barrero-Toncel, González-Bracamonte & Cabas-Hoyos (2021) En su investigación titulada “Autorregulación Emocional y Estrategias de Afrontamiento como Variables Mediadoras del Comportamiento Prosocial” con el objetivo de analizar la posible presencia del uso de estrategias de afrontamiento y la autorregulación emocional en la actitud de mediadoras del comportamiento prosocial, realizaron una revisión sistemática teniendo en cuenta unos parámetros establecidos por la investigación, encontrando así como resultados, relaciones significativas con las variables principales y una mediación entre el comportamiento prosocial, los niveles de empatía y la autorregulación emocional, a pesar de las pocas investigaciones direccionadas al tema principal del documento se ha podido visualizar y demostrar la relación significativa que se encuentra en las

---

estrategias de afrontamiento, la autorregulación emocional, y los comportamientos prosociales en las personas.

De acuerdo a Gutiérrez (2018) en su investigación descriptiva “inteligencia emocional y estilos de afrontamiento en estudiantes de la Escuela de Educación superior técnico profesional de la policía Nacional del Perú de lima metropolitana” con el objetivo de conocer las relaciones entre las variables inteligencia emocional y estilos de afrontamiento donde la muestra constó de 1341 estudiantes de cuarto semestre y 618 de quinto del programa de policía en un intervalo de 18 a 26 años, se utilizó el EQ-I de BarOn y el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés (COPE) de esta manera el estudio concluyó que la estrategia utilizada con frecuencia por los jóvenes está guiada a la planificación y solución activa, el 65% está enfocado en la emoción buscando reducir las emociones negativas y existe una correlación significativa entre adecuados niveles de IE presentará EF pertinentes a cada situación potencialmente estresante.

Rodríguez (2021) en su trabajo “Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021 ” la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y estrés laboral del área de logística de una institución, se trabajó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, con una muestra de 147 trabajadores, se aplicó el cuestionario TMMS-24 de Mayer y Salovey, adaptado por Chang (2017) y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, adaptada por Suarez (2013), evidenciando en los resultados que los trabajadores que presentaban una menor inteligencia emocional, tienden a estar más estresados en el desarrollo de sus labores.



---

Finalmente, Isidro (2015) En su investigación “Rasgos de personalidad e inteligencia emocional del personal de seguridad pública de Huancayo” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los rasgos de personalidad y la inteligencia emocional, se trabajó un enfoque cuantitativo con diseño correlacional descriptivo, con una población de 114 miembros de la policía, se aplicaron dos instrumentos el primero fue, el Inventario Clínico Multiaxial de Millón II para los rasgos de personalidad, y el segundo el inventario de Inteligencia Emocional de Barón para manejo emocional. Teniendo como resultado que los rasgos de personalidad tienen un vínculo directo con la inteligencia emocional, entre ellos destacan los evitativos, pasivo agresivo, histriónicos como algunos que más control tiene sobre sus emociones.

## **5.2 Estado del Arte**

A Partir del análisis de los antecedentes evidenciamos que las diferentes investigaciones relacionan la “inteligencia emocional” con síndrome de burnout, gestión emocional y “estrategias de afrontamiento”, inteligencia emocional y estrés, emociones y estrategias de afrontamiento, resiliencia e impulsividad o estilos de afrontamiento y bienestar psicológico; cabe recalcar que, cada investigación posee hipótesis que confirman la incidencia entre estas variables. Sin embargo, los avances que se han hecho sobre la indagación inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento en agentes de tránsito es mínima, y a nivel nacional es posible estimar que existe menos del 20% en artículos investigativos sobre la temática. Ahora bien, (Pascual y Conejero, 2018) reafirma que la regulación emocional y afrontamiento son términos parecidos porque se ha

---

encontrado que el perfil con alta regulación emocional se asocia positivamente con estrategias de afrontamiento activos.

Por otra parte, la asociación entre estrés, cansancio, sobrecarga laboral, pensamientos negativos recurrentes, contribuyen a una disminución en la inteligencia emocional, López, Domínguez y Cruz (2002), definen la inteligencia emocional como la capacidad de analizar las emociones propias y de los demás para diferenciarlas y organizarlas en la solución de problemas. Por lo cual la inteligencia emocional se ve vinculada directamente con las estrategias de afrontamiento que afectan ámbitos tales como social, laboral y personal, ocasionando una respuesta que puede llegar a generar conflictividad y afectaciones en su gestión de emociones.

### **5.3 Marco Teórico**

#### ***5.3.1 Estrategias de afrontamiento***

Hernández (1991) Define las “estrategias de afrontamiento” en dos factores: interno y externo, los cuales son fundamentales para una mejor resolución de conflictos, estas se embarcan primeramente en los recursos internos tales como, reestructuración, evaluación pasiva, conocimiento del problema e identificación, por consiguiente, los externos abarcan redes de apoyo, tales como apoyo espiritual, familiar, social y externos.

Miller (1987) nos indica la estrategia de afrontamiento basada en atenuador/ incrementador, el primero enfatiza la información que tiene la persona sobre la amenaza que se le presenta y actúa

---

dependiendo de si lo considera un problema, el segundo hace referencia a la forma en que actúa la persona según las experiencias que ha tenido con la amenaza.

Frydenberg y Lewis (1996) se puede diferenciar tres tipos de estilos de afrontamiento: En primer lugar, productivo el cual se enfatiza en resolver el conflicto, de una manera más rápida y acertada, el no productivo, el cual básicamente se identifica por medio de sentimientos de culpa, aislamiento social o cualquier actividad que no sea favorable para la obtención de la resolución de problemas, por último, encontramos orientada a otros, que incluye todas las ayudas que van centradas a terceras personas, ya sea a buscar apoyo en la familia, con los amigos o espiritualmente.

Byrne (1964) sugiere el represor- sensibilizador como una forma de afrontamiento dividida en dos campos, en donde el primero por medio de la represión se evita la experiencia de afrontar el conflicto, generando una baja ansiedad, evadiendo un malestar, y por ende brindando una mejor estabilidad emocional. Por otro lado, el sensibilizador tiene una respuesta más estereotipada, ocasionando una mayor ansiedad y enfrentamiento con el malestar.

### ***5.3.2 Inteligencia emocional***

Goleman (1995) Define la inteligencia emocional como un proceso importante para el desarrollo de las relaciones interpersonales. En primer lugar, reconoce la importancia de conocer sus propias emociones, basado en la identificación de los estados de ánimo, y recursos propios para la solución de dicho problema. Segundo, control sobre ellas, orientado al manejo de impulsos, autocontrol y obligaciones internas. Tercero, aptitudes sociales, reconocimiento de nuestras propias

---

decisiones. Por último, encontramos una relación de dirección, enmarcada en la manera de construir nuevas redes de apoyo, (familiar, social, espiritual).

Bar-on (2000) compone la inteligencia emocional en cinco componentes. En primer lugar, intrapersonal es la capacidad para manejar, controlar y conocer nuestras propias emociones. Segundo, interpersonal basada en la recolección de habilidades para relacionarse, y comprender a otros. Tercero, el manejo del estrés implica tener autocontrol de emociones e impulsos. Cuarto, el estado de ánimo implica tener una percepción más positiva frente a las dificultades que se presenten, al igual que un mejor control del estado de ánimo. Quinto, adaptación-ajuste orientado a efectuar de manera correcta los cambios que se presenten, por medio de una adaptación, generando mejores habilidades para resolver problemas en situaciones nuevas.

Petrides y Furnham (2001) Este modelo, se encarga en conocer los rasgos de autoeficacia, haciendo hincapié en la capacidad del proceso, el uso y el reconocimiento de nuestro proceso emocional. Por otro lado, varias investigaciones indican que existen 15 variables que construyen el significado de Inteligencia emocional los cuales son: percepción emocional propia y de los demás, manejo emocional. impulsividad baja, relaciones. adaptabilidad. asertividad, conciencia social, gestión de estrés, empatía, optimismo, expresión emocional, regulación emocional, autoestima y automotivación, estas dimensiones han sido utilizadas en los diferentes campos de la vida, con el fin de lograr explicar los niveles de depresión y satisfacción.

## 5.4 Marco Conceptual

En el presente marco se dará a conocer conceptos sobre las variables de “estrategias de afrontamiento” e “inteligencia emocional”.

### 5.4.1 Estrategias de afrontamiento

De acuerdo con algunos autores como Londoño, et al. (2006), en el artículo de “propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC-M) en una muestra colombiana” mencionan y definen los diferentes factores que mide la prueba.

- Solución de problemas: Se puede definir como las acciones que se utilizan para llegar a una posible solución, teniendo en cuenta aspectos como el momento más oportuno para realizar una correcta intervención.
- Búsqueda de apoyo social: Se define como la capacidad de buscar ayuda en amigos y familiares para la orientación a un problema.
- Espera: Hace referencia a la creencia de que los problemas se solucionarán Por si solos
- Religión: Se entiende como una estrategia cognitivo-comportamental que consiste en recurrir a la oración o rezar para tolerar las emociones que surgen a partir del problema de tal forma que se busca encontrar una solución a través de estas acciones.

- Evitación emocional: Es la capacidad que se tiene para ocultar las propias emociones, evitando cargas emocionales
- Búsqueda de apoyo profesional: Estrategia que busca recursos profesionales para obtener mayor información sobre una problemática.
- Reacción agresiva: Implica reaccionar de manera impulsiva emocionalmente ante una dificultad.
- Evitación cognitiva: consiste en neutralizar o eliminar pensamientos que le generan malestar realizando otras actividades para no pensar en ello.
- Reevaluación positiva: Es una estrategia cognitiva que consiste en aprender u obtener aspectos positivos de una situación problema, tratando de afrontar el problema de una manera optimista.
- Expresión de la dificultad de afrontamiento: Se describe como la dificultad para afrontar las emociones generadas por una dificultad.
- Negación: Se define como ausencia de la aceptación de un problema y su evitación en el momento de afrontarlo.
- Autonomía: Indica la forma de responder ante una dificultad de manera independiente sin la necesidad de buscar apoyo en amigos o familiares o algún profesional.

### ***5.4.2 Inteligencia emocional***

De acuerdo a la investigación se enfatizó en el instrumento de metaconocimientos sobre estados emocionales, modifica a 24 ítems con 3 escalas, descrita por autores como Fernández, et al. (1998), donde refiere que atención, claridad y reparación pueden definirse como:

- Atención: consiste en el entendimiento de los sentimientos de forma adecuada.
  
- Claridad: Es el modo de percibir los estados emocionales.
  
- Reparación: Se entiende por reparación a aquella capacidad que tienen las personas para moderar su estado emocional de una forma adecuada.

Menéndez (2018) indica que las “estrategias de afrontamiento” se entienden como el modo en que las personas piensan y actúan ante un acontecimiento que les produce malestar. De igual forma, abarca la capacidad que se tiene para sobrellevar la situación de la forma más adecuada.

Lazarus & Folkman (1986), refieren que las “estrategias de afrontamiento” se pueden entender como una serie de procesos que funcionan ante aquellos factores internos y externos, con el fin de generar una respuesta funcional frente a las situaciones demandantes, así mismo, reconocen que existen tipos de estrategias como lo es la resolución de los problemas que consiste básicamente en cómo se da manejo a la situación poco agradable para la persona, de igual forma se encuentra la de regulación emocional, siendo aquella que permite que se logre controlar de una

mejor forma las emociones que se pueden generar ante situaciones que pueden llegar a generar estrés.

Walter (2006), este autor comparte el concepto de Lazarus y Folkman, comprendiendo que el afrontamiento que se encuentra enfocado en las emociones hace referencia a la búsqueda de una reducción del malestar desde lo emocional, mediante las estrategias que es todo lo que se hace para lograr el objetivo que se desea.

Frydenberg & Lewis (2010), mencionan que existen unos estilos de afrontamiento los que se clasificaron en tres; el primero es aquel que está enfocado en dar una solución al problema que está generando el malestar, el segundo es aquel diferente al primero, debido a que no busca una solución, sino que se enfoca en no realizar un acto que contribuya a resolver la problemática, por último, están aquellas estrategias que se encuentran encaminadas al apoyo que se puede recibir de otras personas.

Zaider et. al (2005), tienen en cuenta la definición de Lipowsky, para entender lo que es el afrontamiento, el cual es definido como la acción que todo ser humano realiza para conseguir un bienestar emocional y físico, que dependen en gran medida del recorrido personal, creencias y valores que se han obtenido al pasar de los años, lo que lleva a un constante cambio y por último, el cómo se reacciona a las diferentes demandas del entorno.

Londoño, et al. (2006), mencionan que la “búsqueda de alternativa” tiene como objetivo principal dar una serie de posibles soluciones a un problema en específico, pero para ello es



---

importante buscar el origen de aquello que está generando malestar. Por otro lado, definen el componente de “conformismo”, que es entendido como lo contrario al primer factor, debido a que este no busca enfrentar el problema mediante la búsqueda de diferentes soluciones, sino que genera una tolerancia al malestar que le provoca una situación en específico.

Sánchez (2009), define el “control emocional” como la capacidad que se tiene para moderar las emociones que se presentan frente a una situación, persona o circunstancia, de tal forma que se permita hacer una expresión emocional adecuada, de igual forma es esencial comprender que el control emocional no hace referencia a ocultar las emociones sino a la habilidad de poder identificar el momento y la forma correcta de realizar la expresión emocional.

Moreno (2020), define la evitación emocional como una forma de no hacer frente a las emociones que son poco agradables y que pueden generar malestar, esto debido a que la persona puede tener una perspectiva negativa sobre aquellas emociones y la expresión de las mismas, de igual manera, indica que es una de las estrategias más utilizadas debido a que se tiene un concepto negativo sobre las emociones como la tristeza, enojo, desagrado entre otras.

Londoño, et al. (2006), hacen referencia a la “evitación comportamental”, como todas aquellas acciones que tienen como fin el no afrontamiento del malestar a nivel emocional y físico o situación problema que es la causante de que se presenten estos síntomas poco agradables. Por otro lado, definen la “evitación cognitiva”, como todos los esfuerzos que se llevan a cabo para no pensar en aquello que no es agradable, tratando de ocuparse en diferentes tareas para generar una evitación de esos pensamientos.

Carrasco (2006), menciona que puede aparecer una “reacción agresiva” ante un estímulo interno o externo, manifestándose como una conducta de agresividad que puede ir dirigida hacia los demás o hacia sí mismo, entendiendo que este comportamiento se puede comprender como una estrategia disfuncional.

Londoño, et al. (2006), hacen referencia a la “expresión emocional abierta”, como la forma de manifestar las diferentes emociones que se pueden desencadenar frente a una situación que genere malestar. Seguidamente definen la “reevaluación positiva”, como la manera en la que se busca mirar, encontrar y reconocer los aspectos positivos en la dificultad que se está viviendo con aquel problema, por ende, la persona mediante esta estrategia logra hacer frente a situaciones que le son poco agradables.

González & Vega (2009), indican que la “búsqueda de apoyo social” se puede entender como la ayuda que se obtiene de otros y la que se puede brindar, así mismo, la cantidad y la calidad de la red de apoyo que se tiene, generalmente suele acudir a esta cuando hay un contexto estresor, una situación que está generando malestar o acontecimientos que están repercutiendo en diferentes áreas de la persona que impiden que aquella pueda tener un óptimo desempeño.

Londoño, et al. (2006), según con lo manifestado con estos autores, se entiende que la “búsqueda de apoyo profesional”, es la capacidad de comprender, tomar decisiones y acciones para comenzar a buscar alternativas para hacer frente a los problemas con ayuda de profesionales competentes.

Yoffe (2015), manifiesta que la “religión” ha sido de gran importancia esto debido a que durante la historia ha tenido una gran influencia y ha traído beneficios en quienes se apoyaron en ella o en grupos religiosos al momento de afrontar un acontecimiento difícil, generando en la persona un consuelo y confort para poder enfrentar la situación que está generando malestar o sentimientos pocos agradables.

Londoño, et al. (2006) se hace referencia el “refrenar el afrontamiento” como la evaluación que logra hacer una persona sobre las posibles soluciones que ha pensado, entendiendo que esta evaluación tiene como fin el ver la viabilidad de las mismas antes de ser utilizadas, de igual manera, estudiar de forma minuciosa el problema que lo está afectando para lograr escoger la alternativa más adecuada. Para finalizar describen la “espera” como el no buscar soluciones sino dejar que transcurra el problema sin tomar acciones concretas.

IE: Como indica Bradberry & Jean (2009) La inteligencia emocional se puede entender como el reconocimiento de las emociones propias y de otras personas que surgen a partir de diferentes situaciones, además la forma en la que se gestionan y entienden aquellas emociones, va a influir en cómo se comporta el ser humano frente a condiciones externas que lo llevan a generar cuestionamientos para tomar la decisión más oportuna. De esta manera, se puede deducir que la capacidad que se tiene para identificar las emociones se encuentra ligada con el comportamiento, entendiendo que la IE es más flexible en comparación con otro tipo de inteligencias como por ejemplo el CI.

---

Según Mayer & Salovey (1997) hacen referencia a la IE como la destreza para hacer una comprensión adecuada de las emociones, partiendo desde cómo se identifican, perciben y la forma en que se abordan, por ende, se entiende como aquellas habilidades o capacidades que se tienen para reconocer emociones propias y de otros, y así mismo, para que exista una regulación a nivel emocional es primordial una interpretación acorde.

En cuanto a la inteligencia emocional Goleman (1996) explica que la IE nos da una conciencia de nuestras propias emociones, creando un entendimiento de cómo se sienten los demás, formando una tolerancia al estrés, las frustraciones y los contratiempos que se viven en los sitios laborales, desarrollar nuestra habilidad de trabajo grupal y formar una actitud empática y social brindará una mayor posibilidad de desarrollo personal. En el grupo de habilidades que llamamos inteligencia emocional, destacan el autocontrol, entusiasmo, perseverancia y la automotivación. Asimismo, la magnitud de la IE establece una coherencia entre la emoción, el carácter y los impulsos morales.

De esta manera, se entiende que la inteligencia emocional es un puente de conexión con las personas, llevando a una construcción de relaciones y lazos empáticos, formando una comunicación efectiva, una adecuada resolución de conflictos y una expresión de sentimientos.

## **5.5 Marco Legal**

Teniendo en cuenta la Ley 1310 De 2009 define a los organismos de Tránsito y Transporte como “entidades públicas del orden municipal, distrital o departamental que tienen como función

---

organizar, dirigir y controlar el tránsito y el transporte en su respectiva jurisdicción” y a los Agente de Tránsito y Transporte como “Todo empleado público investido de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal, vigilar, controlar e intervenir en el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte en cada uno de los entes territoriales.” (Ley 1310 De 2009)

De acuerdo a la ley 1090 del 2006 “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones”

**“Artículo 36. Deberes del psicólogo con las personas objeto de su ejercicio profesional.**

El psicólogo en relación con las personas objeto de su ejercicio profesional tendrá, además, las siguientes obligaciones:

- a) Hacer uso apropiado del material psicotécnico en el caso que se necesite, con fines diagnósticos, guardando el rigor ético y metodológico prescrito para su debido manejo;
- b) Rehusar hacer evaluaciones a personas o situaciones cuya problemática no corresponda a su campo de conocimientos o no cuente con los recursos técnicos suficientes para hacerlo;
- c) Remitir a un colega o profesional competente cualquier caso que desborde su campo de conocimientos o intervención;
- d) Evitar en los resultados de los procesos de evaluación las rotulaciones y diagnósticos definitivos;

- 
- e) Utilizar únicamente los medios diagnósticos, preventivos, de intervención y los procedimientos debidamente aceptados y reconocidos por comunidades científicas;
  - f) Notificar a las autoridades competentes los casos que comprometan la salud pública, la salud o seguridad del consultante, de su grupo, de la institución o de la sociedad;
  - g) Respetar la libre elección que el usuario haga para solicitar sus servicios o el de otros profesionales;
  - h) Ser responsable de los procedimientos de intervención que decida utilizar, los cuales registrará en la historia clínica, ficha técnica o archivo profesional con su debido soporte y sustentación;
  - i) No practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario, o en casos de menores de edad o dependientes, del consentimiento del acudiente;
  - j) Comunicar al usuario las intervenciones que practicará, el debido sustento de tales intervenciones, los riesgos o efectos favorables o adversos que puedan ocurrir, su evolución, tiempo y alcance.”

**“Artículo 46.** *Cuando se realicen investigaciones en grupos subordinados, en el Comité de Ética en Investigación, deberá participar uno o más miembros de la población de*

---

estudio, capaz de representar los valores morales, culturales y sociales del grupo en cuestión y vigilar:

a) Que la participación, el rechazo de los sujetos a intervenir o retiro de su consentimiento durante el estudio, no afecte su situación escolar, laboral, militar o la relacionada con el proceso judicial al que estuvieren sujetos y las condiciones de cumplimiento de sentencia del caso.

b) Que los resultados de la investigación no sean utilizados en perjuicio de los individuos participantes.

c) Que la institución investigadora y los patrocinadores se responsabilicen del tratamiento médico de los daños ocasionados y, en su caso, de la indemnización que legalmente corresponda por las consecuencias perjudiciales de la investigación.”

### **5.5 Consideraciones éticas**

La resolución 8430 de acuerdo al Ministerio de Salud (1993) se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, y teniendo en cuenta el artículo 11 numeral A, este estudio se considera como una investigación de riesgo mínimo, debido a que se basa en la recolección y registro de datos a través de cuestionarios, pruebas y estudios retrospectivos que no generan un riesgo para la salud mental o física.

De igual manera, en el Artículo 5 de la misma resolución, refiere que toda investigación en la que participe un ser humano deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

El artículo 6 criterios d, e y f se manifiesta lo siguiente:

- Debe prevalecer la seguridad de los individuos y expresar claramente los riesgos mínimos, los cuales no pueden contradecir el artículo 11 de la resolución 8430 de 1993.
- La investigación contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o representante legal.
- La investigación será realizada por profesionales con experiencia cuidando la integridad del ser humano, supervisada por una entidad de salud.

De esta manera, toda la información recolectada será guardada y vigilada por el líder de la investigación, Daniela Santamaria Muñoz, magíster en psicología clínica, por un lapso de 10 años.

En cuanto a los investigadores declaran conocer los aspectos éticos de la investigación a nivel de ciencias de salud y trabajo en seres humanos. Es por eso, que todos los procedimientos que se realizan están regulados por El Congreso de Colombia, (2006) bajo la ley 1090 reglamentando el ejercicio de la profesión de Psicología, en donde se dicta el Código Deontológico, Bioético y otras disposiciones.



---

## **6. Metodología**

### **6.1 Tipo de investigación**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2014), mencionan que este enfoque tiene como propósito “delimitar” en la medida de lo posible la información con el fin de calcular con mayor efectividad las variables que se desean estudiar.

### **6.2 Diseño de investigación**

La investigación tendrá un alcance correlacional descriptivo, Hernández et al. (2014), menciona que el alcance correlacional, busca conocer si hay una relación o si existe asociación entre las variables que se están estudiando, el segundo se centra en precisar las características del fenómeno que se desee analizar.

Se llevará a cabo un diseño no experimental, lo cual significa que la investigación no altera el objeto de estudio de forma directa y se analiza el fenómeno en el contexto natural. Sampieri (2014) refiere que, no se cambia de forma deliberada aquellas “variables independientes” para identificar las consecuencias que tiene sobre otras. Por tanto, este estudio será de corte transversal debido a que su objetivo es recolectar datos en un tiempo determinado y describir la relación de dos variables.

### **6.3 Población**

La investigación contará con la población total de 18 agentes de la secretaria de Movilidad de la ciudad de Yopal-Casanare, mayores de edad, de sexo masculino y femenino.

## **6.4 Muestra**

La conformación de la muestra será por 18 AT pertenecientes a la Secretaría de Movilidad de la ciudad de Yopal-Casanare, los cuales se ajustan a los criterios de inclusión y exclusión establecidos, adicionalmente deberán cumplir con los parámetros de la investigación y el diligenciamiento del consentimiento informado establecido.

## **6.5 Muestreo**

Para el trabajo de investigación se utilizará el muestreo no probabilístico por conveniencia, esta técnica permite que el investigador logre elegir el que más conviene, lo que significa que se podrán seleccionar por criterio propio, así mismo, se señala que esta forma de muestreo tiene limitaciones debido a que se puede generar o presentar mayor sesgo en la investigación. (Malhotra, 2004, p. 321)

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

La población deberá cumplir con los siguientes criterios:

### **6.6.1 Inclusión**

- Agentes de tránsito de la ciudad de Yopal- Casanare
- Mayores de 18 años
- Hombres y mujeres

### **6.6.2 Exclusión**

- Agentes de tránsito que no laboren dentro de la ciudad de Yopal

- Que sean menores de edad.
- Que la persona presente alguna discapacidad cognitiva.
- Agentes con alguna enfermedad mental o física la cual impida el diligenciamiento de los instrumentos.

## **6.7 Instrumentos**

Para la identificación de la inteligencia emocional en los AT se usará la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) adaptado por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, et al (1995). Esta escala rasgo evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales, la cual consta de un total de 24 ítems dividida en tres componentes con 8 ítems de la IE, los cuales se califican por una escala tipo Likert de 5 puntos donde la puntuación mínima es el número 1 (Nada de acuerdo) y la puntuación máxima es el número 5 (Totalmente de acuerdo), el componente de Atención emocional refleja la capacidad que tiene la persona de atender a los sentimientos de una forma adecuada, contando con un alfa de Cronbach de .90, el componente de Claridad emocional refleja la comprensión de los estados emocionales, con un alfa de Cronbach de .90 y el componente de Reparación emocional refleja la capacidad de la persona para regular sus estados emocionales adecuadamente, con un alfa de Cronbach de .86. Esta escala consta de dos formas de aplicación, individualmente o colectivamente con un tiempo aproximado de cinco minutos para su diligenciación, para la evaluación de las puntuaciones finales la escala cuenta con unas tablas con diferentes puntos de corte para el grupo de hombres y el grupo de mujeres con sus respectivas diferencias.

---

Para la identificación de las estrategias de afrontamiento en los agentes de tránsito se usará la Escala De Estrategias De Coping Modificada (EEC-M) por Londoño et al (2006), esta escala consta de un total de 69 ítems puntuados con una escala tipo Likert de seis puntos donde la puntuación varía del número 1 (Nunca) hasta el número 6 (Siempre), dividida en 12 componentes: Factor 1 Solución de problemas (SP), conformada por los ítems 10, 17, 19, 26, 28, 37, 39, 51, 68, con un Alfa de Cronbach de 0,860; Factor 2 Búsqueda de apoyo social (BAS), conformada por los ítems 6, 14, 23, 24, 34, 47, 57, con un Alfa de Cronbach de 0,905; Factor 3 Espera (ESP) conformada por los ítems 9, 18, 27, 29, 38, 40, 50, 60, 69, con un Alfa de Cronbach de 0,844; Factor 4 Religión (REL) conformada por los ítems 8, 16, 25, 36, 49, 59, 67, con un Alfa de Cronbach de 0,890; Factor 5 Evitación emocional (EE) conformada por los ítems 11, 20, 21, 30, 41, 43, 53, 62, con un Alfa de Cronbach de 0,827; Factor 6 Búsqueda de apoyo profesional (BAP) conformada por los ítems 7, 15, 35, 48, 58, con un Alfa de Cronbach de 0,880; Factor 7 Reacción agresiva (RA) conformada por los ítems 4, 12, 22, 33, 44, con un Alfa de Cronbach de 0,832; Factor 8 Evitación cognitiva (EC) conformada por los ítems 31, 32, 42, 54, 63, con un Alfa de Cronbach de 0,782; Factor 9 Reevaluación positiva (RP) conformada por los ítems 5, 13, 46, 56, 64, con un Alfa de Cronbach de 0,802; Factor 10 Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA) conformada por los ítems 45, 52, 55, 61, con un Alfa de Cronbach de 0,689; Factor 11 Negación (NEG) conformada por los ítems 1, 2, 3, con un Alfa de Cronbach de 0,651; Factor 12 Autonomía (AUT) conformada por los ítems 65, 66, con un Alfa de Cronbach de 0,712. Teniendo un Alfa de Cronbach de la prueba definitiva de 0,847. Esta escala consta de una aplicación de modo hetero aplicada y auto aplicada, con una duración aproximada de 20 a 30 minutos.

## **6.8 Procedimientos**

La investigación se desarrollará en el año 2022-23, llevando un proceso de conceptualización en el mes de Agosto con el fin de plantear y establecer el tema definitivo a indagar para llevar la estructuración del proyecto, continuando en esta línea se recolectarán los datos con los agentes de tránsito por medio de los instrumentos estandarizados seleccionados, la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) adaptado por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) y la Escala De Estrategias De Coping Modificada (EEC-M) por Londoño et al (2006), verificando el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión planteados, siguiendo el cronograma con las fechas planteadas, posteriormente se llevará la información recolectada al software IBM SPSS Statistics, con el fin de estandarizar los datos y obtener los resultados, finalizando así con la organización y presentación final del proyecto investigativo.

## **6.9 Fases del estudio**

Para el desarrollo de la propuesta de investigación se encuentran tres fases

### ***6.9.1 Delimitación de la temática***

En esta fase, junto con el grupo de trabajo, se inicia el proceso de delimitación de información sobre el tema de estudio, para la formulación del planteamiento del problema, después se justifica la importancia de abordar dicha investigación y por último se plantea el objetivo general y específicos que se llevarán a cabo

### **6.9.2 Construcción de antecedentes y teoría**

En esta etapa se consolida la búsqueda de un sistema teórico adecuado para la temática, construyendo los antecedentes, el marco teórico y marco conceptual, de igual manera se elabora un marco legal que nutre la legislación a las fechas actuales, encaminado a los agentes de tránsito de Colombia.

### **6.9.3 Metodología**

En esta fase se realiza, lo que es tipo de estudio y se selecciona el diseño, se presenta la muestra total, junto con sus criterios de inclusión y exclusión, se expone el instrumento de recolección de datos que se ha escogido por parte del grupo de investigadores, se especifica el procedimiento que se realizará para la recolección de información, el tiempo y recursos necesarios que se utilizaran.

## **6.10 Análisis de resultados**

Se utilizarán dos programas para el análisis de los resultados, el primero es Microsoft Excel 365, el segundo el software IBM SPSS Statistics, en primer lugar, se hará un revisión y organización de los datos por medio del programa Excel, por último, se procede a la realización del análisis estadístico por medio de SPSS

## **6.11 Cronograma**

A continuación, se dará a conocer el cronograma en la Tabla 1 para el desarrollo de la investigación.

**Tabla 1***Cronograma de actividades*

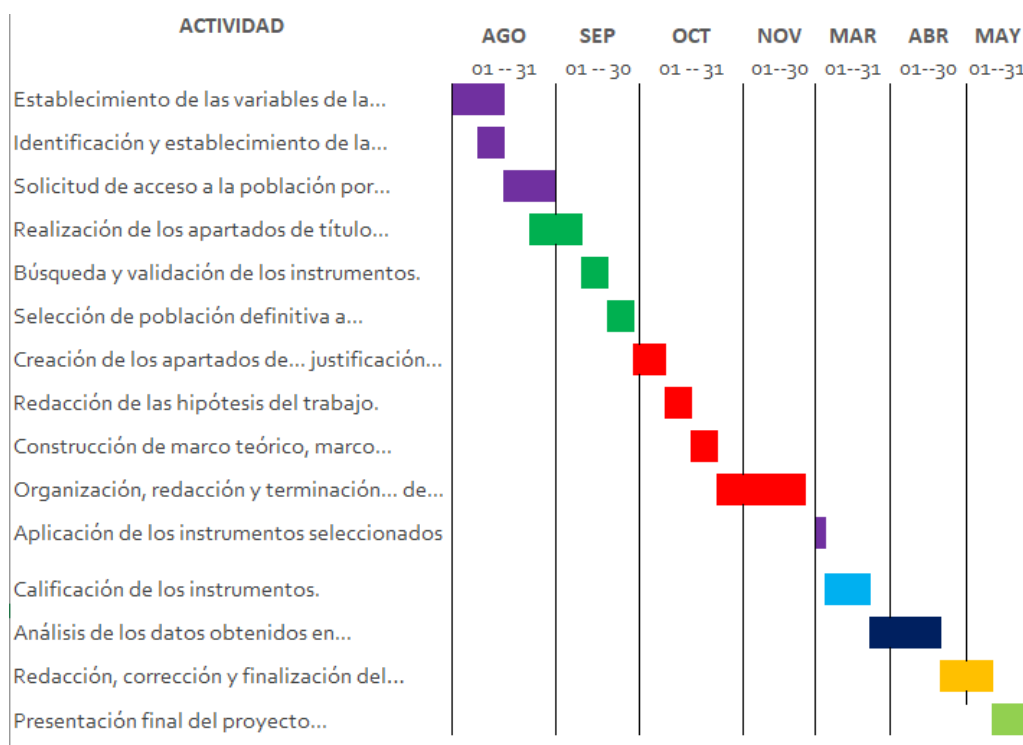
| <b>Nombre De La Actividad</b>  | <b>Fecha De Inicio</b>    | <b>Duración En Días</b> | <b>Fecha De Fin</b>       |
|--|---------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Establecimiento de las variables de la investigación.  | 12 de agosto del 2022     | 10 días                 | 22 de agosto del 2022     |
| Identificación y establecimiento de la población y problemática a trabajar.  | 22 de agosto del 2022     | 7 días                  | 29 de agosto del 2022     |
| Solicitud de acceso a la población por medio del subcomandante de la Secretaría de Movilidad de Yopal-Casanare.          | 25 de agosto del 2022     | 4 días                  | 29 de agosto              |
| Realización de los apartados de título, objetivos y pregunta problema del proyecto.                                      | 29 de agosto del 2022     | 7 días                  | 5 de septiembre del 2022  |
| Búsqueda y validación de los instrumentos.   | 5 de septiembre del 2022  | 7 días                  | 12 de septiembre del 2022 |
| Selección de población definitiva a trabajar y establecimiento de variables finales.                                     | 12 de septiembre del 2022 | 7 días                  | 19 de septiembre del 2022 |
| Creación de los apartados de justificación, planteamiento del problema, antecedentes y estado del arte del anteproyecto. | 19 de septiembre del 2022 | 35 días                 | 24 de octubre del 2022    |
| Redacción de las hipótesis del trabajo.  | 3 de octubre del 2022     | 7 días                  | 10 de octubre del 2022    |
| Construcción de marco teórico, marco conceptual, marco legal y metodología del proyecto                                  | 10 de octubre del 2022    | 14 días                 | 24 de octubre del 2022    |
| Organización, redacción y terminación de todos los apartados de la metodología del proyecto.                             | 24 de octubre del 2022    | 11 días                 | 4 de noviembre del 2022   |
| Aplicación de los instrumentos seleccionados a los agentes de tránsito.  | 8 de marzo del 2023       | 1 día                   | 8 de marzo del 2023       |
| Calificación de los instrumentos.  | 9 de marzo del 2023       | 7 días                  | 16 de marzo del 2023      |

|  |                      |         |                      |
|--|----------------------|---------|----------------------|
| Análisis de los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos los cuales serán estandarizados y analizados por el software IBM SPSS Statistics. | 17 de marzo del 2023 | 34 días | 20 de abril del 2023 |
| Redacción, corrección y finalización del proyecto investigativo.   | 20 de abril del 2023 | 22 días | 12 de mayo del 2023  |
| Presentación final del proyecto investigativo.   | 12 de mayo del 2023  | 10 días | 22 de mayo del 2023  |

*Nota.* Presentación del cronograma de actividades de la investigación. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1**

*Cronograma de actividades*



*Nota.* Presentación del cronograma de actividades de la investigación en diagrama de Gantt.

Fuente: Elaboración propia.



## 6.12 Resultados

**Tabla 2**

*Recursos humanos y materiales*

| <b>Humanos</b>        | <b>Materiales</b>                                | <b>Presupuesto</b> |
|-----------------------|--|--------------------|
| Cuatro investigadores | Cuatro computadores                              | 8'000.000          |
| Un asesor             | Medio de transporte a la secretaría de movilidad | 200.000            |
|                       | Cuestionarios para la aplicación de las pruebas  | 100.000            |
|                       | Otros  | 130.000            |
|                       | <b>Total</b>                                     | <b>8'430.000</b>   |

*Nota.* Recursos utilizados para la realización de la investigación. Fuente: Elaboración propia.

## 6.13 Resultados esperados

Se busca que, al llevar a cabo este trabajo no solo se establezca la relación entre IE y EA, sino que se reconozca la problemática desde un enfoque investigativo, brindando información a la población participe para una autopercepción sobre sus estrategias de afrontamientos, anticipadas por su inteligencia emocional, generando una intervención más asertiva frente a situaciones conflictivas que se pueden presentar con algunos ciudadanos, promoviendo una disminución de algunos posibles factores de riesgos tales como, conductas de violencia, ya sea verbal, psicológica o física. Además, beneficiará a la comunidad debido a que afecta directamente la comunicación asertiva, generando prototipos en los agentes de tránsito, recordando que estas personas tienen la labor de brindar la seguridad vial en la ciudad.

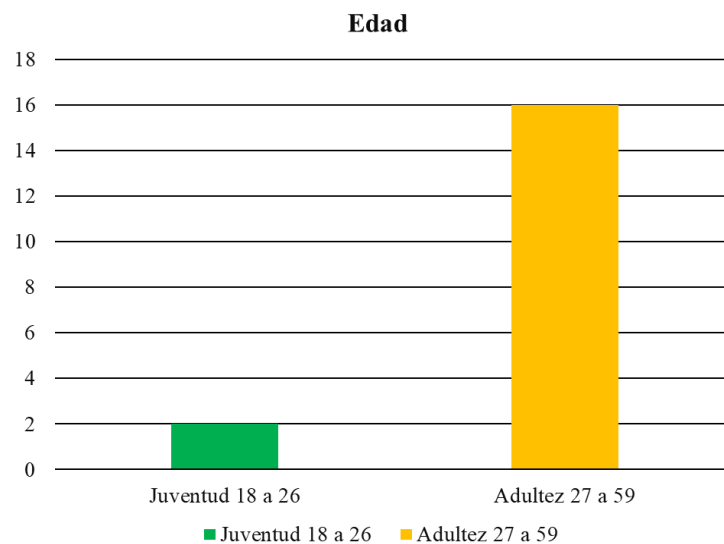
## 7. Resultados

A continuación, se realiza el análisis de los resultados de la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), la Escala De Estrategias De Coping Modificada (EEC-M) y los datos sociodemográficos de los agentes de tránsito los cuales se obtuvieron mediante el Software IBM SPSS Statistics versión 23.

De esta manera se registra la información de 18 agentes de tránsito correspondientes a la población total de profesionales laborando en Yopal Casanare los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión del trabajo investigativo.

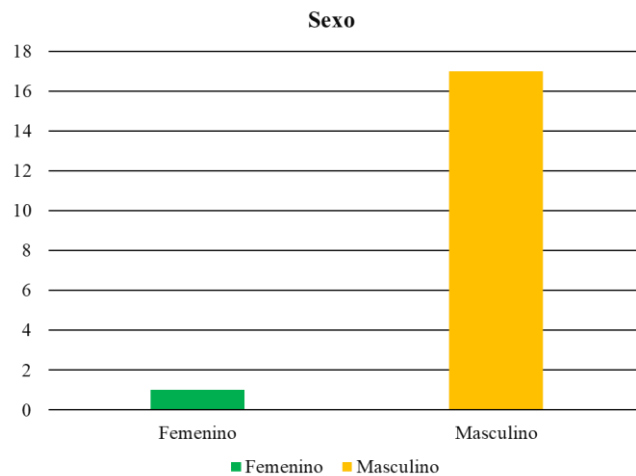
**Figura 2**

*Variable edad*



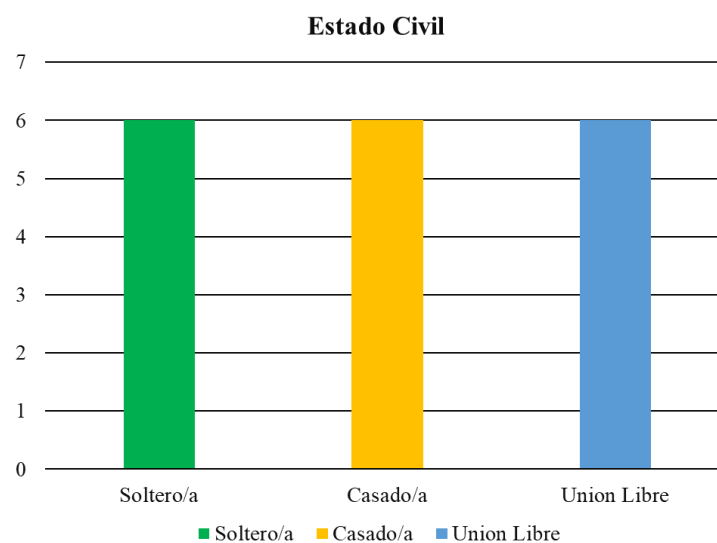
*Nota.* Edad de los participantes. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

De acuerdo a la figura 2 se evidencia que la población evaluada corresponde a 18 participantes el 2 (11,1%) pertenecientes a la categoría juventud con edades comprendidas entre 18 a 26 años y 16 (88,9%) agentes de tránsito pertenecientes a la categoría adulto en edades de 27 a 59 años.

**Figura 3***Variable sexo*

*Nota.* Sexo de los participantes. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

En la figura 3 de la variable sexo se evidencia una población total de 18 participantes los cuales corresponden a 17 de sexo masculino y 1 de sexo femenino.

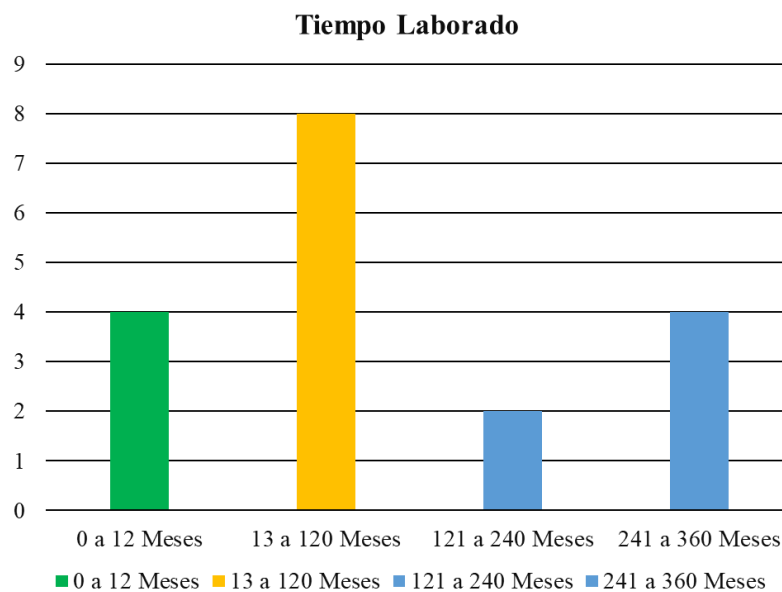
**Figura 4***Variable estado civil*

*Nota.* Estado civil de los participantes. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

En la figura 4 de la variable estado civil se identifica que la muestra está conformada por 18 participantes de los cuales 6 (33,3%) manifiestan estar solteros seguido de 6 participantes (33,3%) están casados y 6 (33,3%) unión libre.

**Figura 5**

*Variable tiempo laborado*

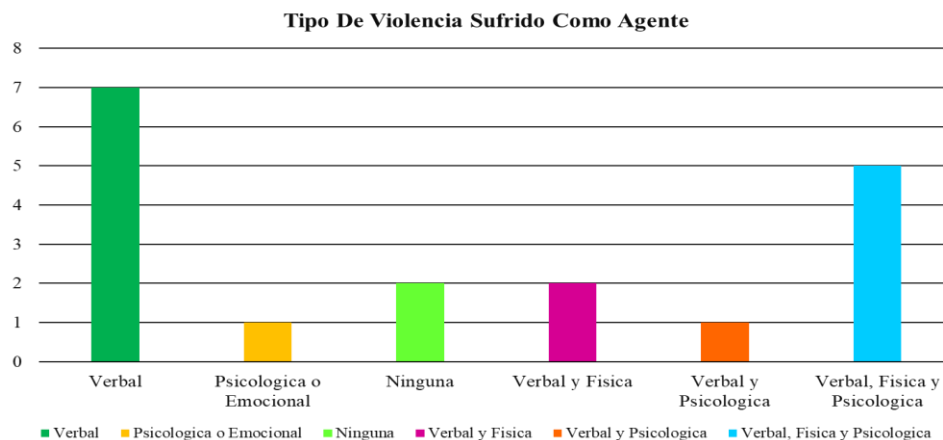


*Nota.* Estado civil de los participantes. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

Se evidencia en la figura 5 el tiempo laborado de los 18 participantes en la investigación, de los cuales 4 (22,2%), mencionan un tiempo laborado entre 0 y 12 meses, seguido de 8 (44,4%) participantes los cuales refieren un tiempo laborado de 13 a 120 meses, 2 (11,1%) participantes con un tiempo laborado de 121 a 240 meses y 4 (44,4%) con un tiempo laborado de 241 a 360 meses.

**Figura 6**

*Variable tipo de violencia sufrida como agente*



*Nota.* Estado civil de los participantes. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

En la figura 6 muestra el tipo de violencia sufrida como agente en la ciudad de Yopal teniendo como resultado 7 (38,9%) agresiones verbales, 1 (5,6%) agresión psicológica o emocional, 2 (11,1%) agresiones verbales y físicas, 1 (5,6%) agresión verbal y psicológica, 5 (27,8%) agresiones verbales, físicas y psicológicas y 2 (11,1%) agentes que no han sufrido ningún tipo de agresión.

**Tabla 3**

*Prueba de Normalidad*

|  | Pruebas de normalidad |    |       |
|--|-----------------------|----|-------|
|  | Shapiro-Wilk          |    |       |
|  | Estadístico           | gl | Sig.  |
| Atención                                 | 0,917                 | 18 | 0,113 |
| Claridad                                 | 0,934                 | 18 | 0,23  |
| Reparación                               | 0,913                 | 18 | 0,098 |
| Solucion de problemas                    | 0,953                 | 18 | 0,481 |
| Busqueda de apoyo social                 | 0,924                 | 18 | 0,149 |
| Espere                                   | 0,974                 | 18 | 0,865 |
| Religión                                 | 0,963                 | 18 | 0,651 |
| Evitación emocional                      | 0,903                 | 18 | 0,064 |
| Busqueda de apoyo profesional            | 0,956                 | 18 | 0,528 |
| Reacción agresiva                        | 0,894                 | 18 | 0,046 |
| Evitación cognitiva                      | 0,957                 | 18 | 0,553 |
| Reevaluación positiva                    | 0,925                 | 18 | 0,158 |
| Expresión de la dificultad de afrontamie | 0,863                 | 18 | 0,014 |
| Negación                                 | 0,942                 | 18 | 0,314 |
| Autonomía                                | 0,956                 | 18 | 0,534 |

*Nota.* Resultados obtenidos de la prueba de normalidad. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

En la tabla 3 se muestra un nivel de significancia  $> 0,05$  donde se acepta la hipótesis nula lo que quiere decir que hay una distribución no paramétrica y se acepta la prueba Shapíro- Wilk.

### **7.1 Descripción de la inteligencia emocional en los agentes de movilidad en la ciudad de Yopal**

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos en la prueba Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), los cuales están divididos en tres factores: claridad, atención y reparación para la realización de la puntuación final.

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad del instrumento Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,931                              | 24             |

*Nota.* Resultados obtenidos de las estadísticas de fiabilidad del instrumento. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

Teniendo en cuenta la tabla 4 se logra evidenciar un alfa de Cronbach de 0,931 obtenido del instrumento, lo cual quiere decir que se cuenta con un nivel alto de fiabilidad en la escala total de la muestra analizada.

**Tabla 5**

*Puntuación del factor atención en la muestra de hombres y mujeres del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)*

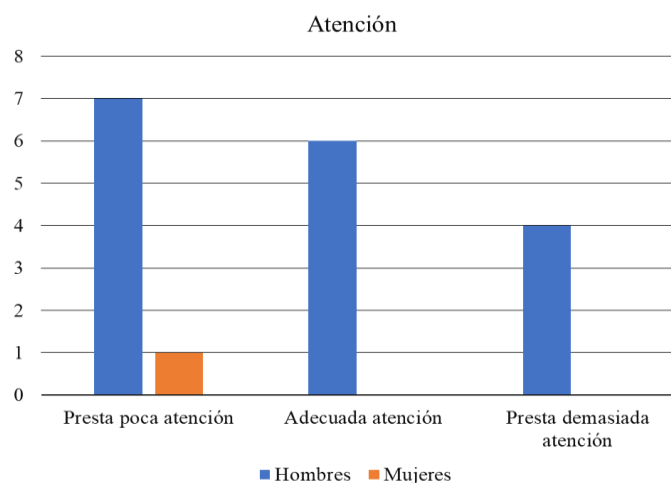
|                 | <b>Etiqueta</b>           | <b>Percentil Hombre</b> | <b>Percentil Mujer</b> |
|-----------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|
| <b>Atención</b> | Presta poca atención      | < 21                    | <24                    |
|                 | Adecuada atención         | 22 a 32                 | 25 a 35                |
|                 | Presta demasiada atención | > 33                    | >36                    |

*Nota.* Puntuaciones establecidas en el instrumento. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

Teniendo en cuenta la tabla 5 se evidencia los percentiles establecidos para el posterior análisis de los resultados obtenidos en la muestra de los hombres y mujeres agentes de movilidad en la dimensión de atención.

**Figura 7**

*Niveles de atención en la muestra de hombres y mujeres*



*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de atención en la muestra de hombres y mujeres.

Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

Teniendo en cuenta el factor atención el cual habla sobre la capacidad que tiene cada persona de atender a los sentimientos de forma adecuada, se pueden evidenciar en la figura 7 los resultados obtenidos de los agentes donde se puede observar que 7 (41%) participantes hombres prestan poca atención a sus sentimientos, 6 (35%) participantes hombres presentan una atención adecuada a sus sentimientos, y 4 (24%) participantes hombres prestan demasiada atención a sus sentimientos, por otra parte, se encontró que 1 (100%) participante femenina presta poca atención a sus sentimientos.

**Tabla 6**

*Puntuación del factor claridad en la muestra de hombres y mujeres del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)*

|                 | <b>Etiqueta</b>             | <b>Percentil Hombre</b> | <b>Percentil Mujer</b> |
|-----------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------|
| <b>Claridad</b> | Debe mejorar su comprensión | < 25                    | <23                    |
|                 | Adecuada comprensión        | 26 a 35                 | 24 a 34                |
|                 | Excelente comprensión       | > 36                    | >35                    |

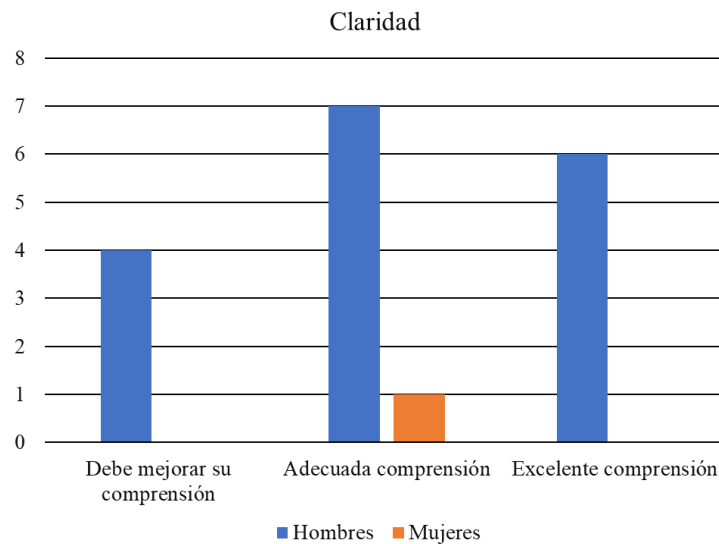
*Nota.* Puntuaciones establecidas en el instrumento. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

Teniendo en cuenta la tabla 6 se evidencia los percentiles establecidos para el posterior análisis de los resultados obtenidos en la muestra de los hombres y mujeres agentes de movilidad en la dimensión de claridad.



**Figura 8**

*Niveles de claridad en la muestra de hombres y mujeres*



*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de claridad en la muestra de hombres y mujeres.

Fuente Software IBM SPSS Statistics versión 23.

Teniendo en cuenta que el factor claridad nos habla sobre la comprensión que tiene cada persona sobre sus estados emocionales, se logra evidenciar en la figura 8 los resultados obtenidos de los participantes, donde 4 (24%) participantes masculinos prestan poca comprensión a sus emociones, 7 (41%) participantes masculinos evidencian una adecuada comprensión de sus sentimientos, 6 (35%) participantes masculinos presentan una excelente comprensión de sus sentimientos y 1 (100%) participante femenina presenta una adecuada comprensión de sus estados emocionales.

**Tabla 7**

*Puntuación del factor reparación en la muestra de hombres y mujeres del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)*

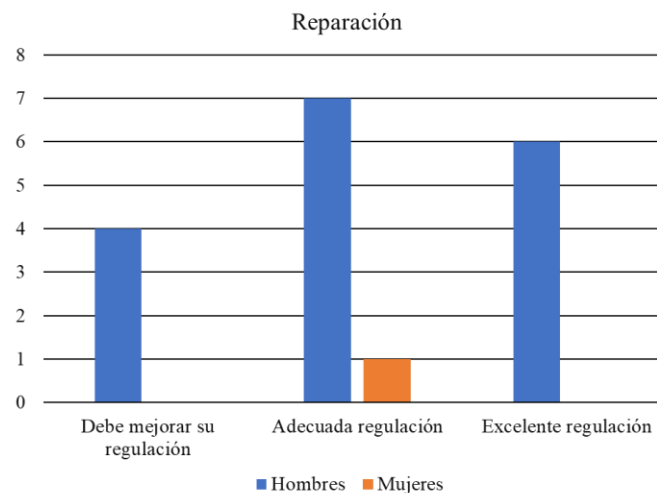
|                   | <b>Etiqueta</b>            | <b>Percentil Hombre</b> | <b>Percentil Mujer</b> |
|-------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| <b>Reparación</b> | Debe mejorar su regulación | < 23                    | <23                    |
|                   | Adecuada regulación        | 24 a 35                 | 24 a 35                |
|                   | Excelente regulación       | > 36                    | >35                    |

*Nota.* Puntuaciones establecidas en el instrumento. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

Teniendo en cuenta la tabla 7 se evidencia los percentiles establecidos para el posterior análisis de los resultados obtenidos en la muestra de los hombres y mujeres agentes de movilidad en la dimensión de reparación.

**Figura 9**

*Niveles de reparación en la muestra de hombres y mujeres*



*Nota.* Resultados de los niveles de la reparación de atención en la muestra de hombres y mujeres.

Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

Teniendo en cuenta que el factor reparación nos habla sobre la capacidad que tiene cada persona de regular los estados emocionales se presenta a continuación en la figura 9 los resultados obtenidos de los participantes donde 4 (24%) participantes masculinos deben mejorar su regulación emocional, 7 (41) participantes masculinos presentan una adecuada regulación de sus sentimientos, 6 (35%) participantes masculinos presentan una excelente regulación de sus sentimientos y 1 (100%) participante femenina presenta una adecuada regulación de sus emociones.

## **7.2 Descripción de la Escala De Estrategias De Coping Modificada (EEC-M) que presentan los agentes de movilidad de Yopal-Casanare**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la Escala De Estrategias De Coping Modificada (EEC-M) en el cual se evalúa 12 factores: Solución del problema, Apoyo social, Espera, religión, evitación emocional, Apoyo profesional, Reacción agresiva, Evitación cognitiva, reevaluación positiva, Expresión de la dificultad de afrontamiento, negación y autonomía.

**Tabla 8**

*Estadísticas de fiabilidad de la escala de Estrategia de Coping Modificada (EEC-M)*

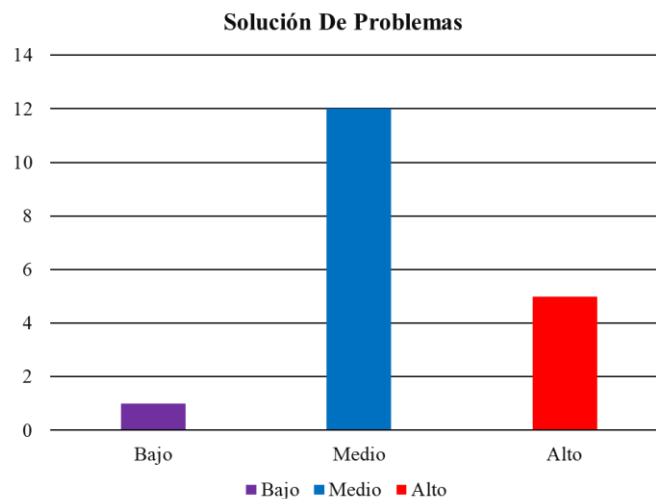
| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,889                              | 69             |

*Nota.* Resultados obtenidos de las estadísticas de fiabilidad del instrumento. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

Teniendo en cuenta la tabla 8 se logra evidenciar un alfa de Cronbach de 0,889 obtenido de la escala, lo cual quiere decir que se cuenta con un nivel alto de fiabilidad en la escala total de la muestra analizada.

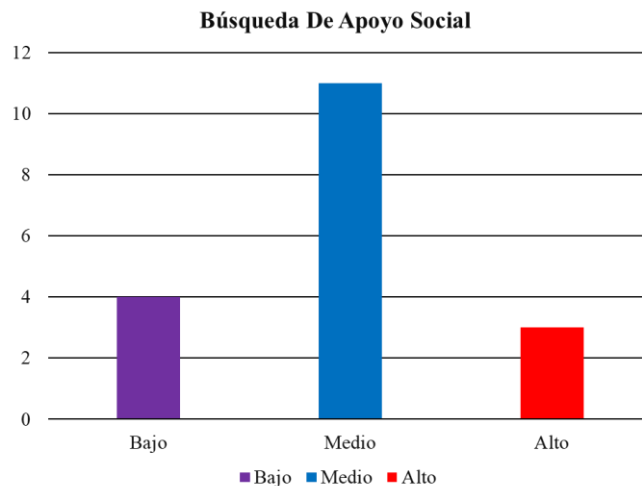
### Figura 10

#### *Solución de problemas*



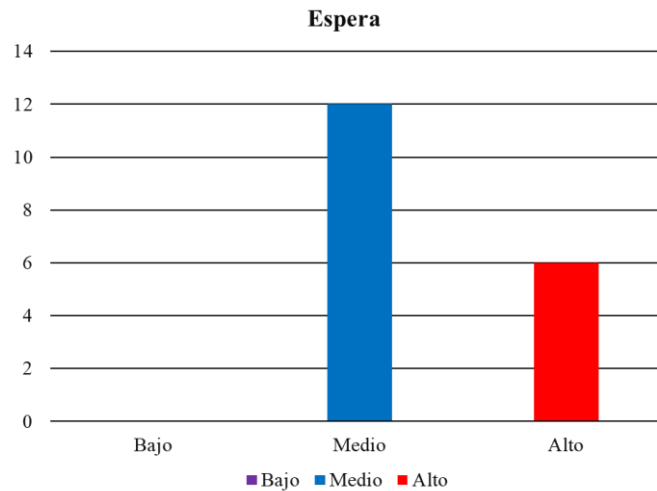
*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de solución de problemas. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

De acuerdo a la figura 10 de la estrategia de afrontamiento en solución de problemas, se evidencia que 12 agentes de tránsito hacen uso de esta estrategia de manera media, seguido de 5 agentes que utilizan esta estrategia de manera alta y 1 agente que la utiliza de manera baja. Lo cual indica que un porcentaje de 66.7 de agentes se orienta en la búsqueda de soluciones identificando el momento oportuno para analizar e intervenir frente a una dificultad.

**Figura 11***Búsqueda de apoyo social*

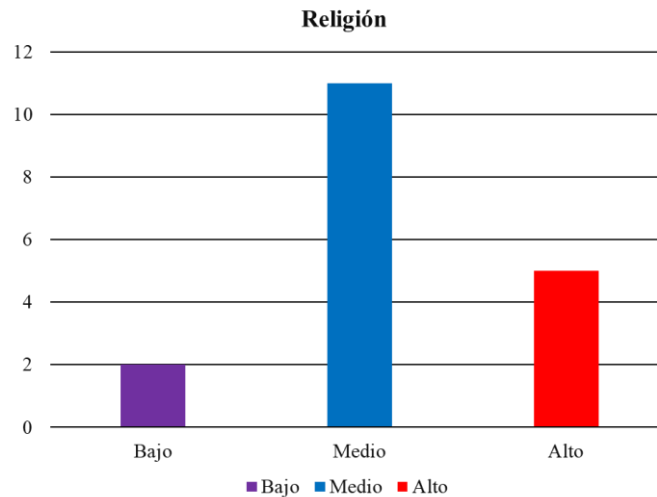
*Nota.* Resultados de los niveles del factor dimensión de búsqueda de apoyo social. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

En la figura 11 se evidencia que 11 de los agentes utilizan la estrategia de búsqueda de apoyo social de manera intermedia, así mismo 4 agentes no la utilizan o lo hacen de manera baja, así mismo 3 agentes utilizan la estrategia de manera alta, lo cual indica que un 61,1% de los agentes de tránsito buscan la ayuda social como con amigos, familiares para orientar mejor su respuesta antes una dificultad.

**Figura 12***Espera*

*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de espera. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

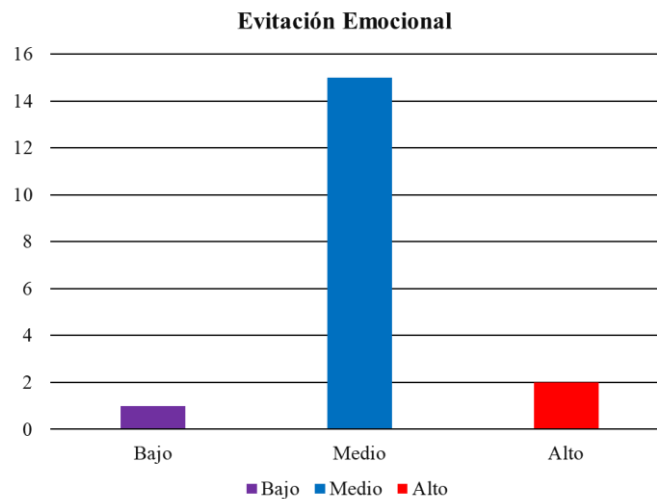
De acuerdo a esto, en la figura 12 se evidencia que la mayoría de agentes de tránsito utilizan esta herramienta de manera media, conformado por 12 participantes y alto con 6 participantes, por lo cual el 66,7% de los agentes de tránsito creen que la situación se resolverá por sí sola con el paso del tiempo, de esta manera la persona contempla una expectativa positiva a la solución del problema.

**Figura 13***Religión*

*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de Religión. Fuente: Software IBM SPSS

Statistics versión 23.

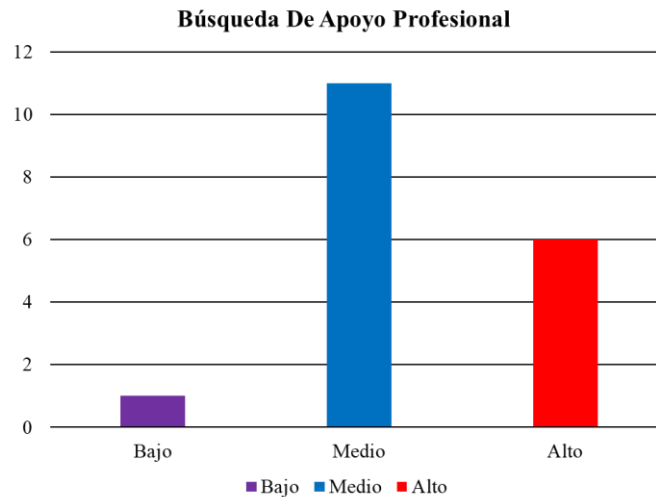
De acuerdo a la figura 13 se evidencia que la mayoría de agentes de tránsito se encuentra en nivel medio, conformado por 11 participantes, seguido de 2 participantes que se encuentran en nivel bajo y 5 participantes en nivel alto, por lo cual el 61.1 % los agentes de tránsito utilizan la estrategia espiritual como una solución a un problema.

**Figura 14***Evitación emocional*

*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de evitación emocional. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

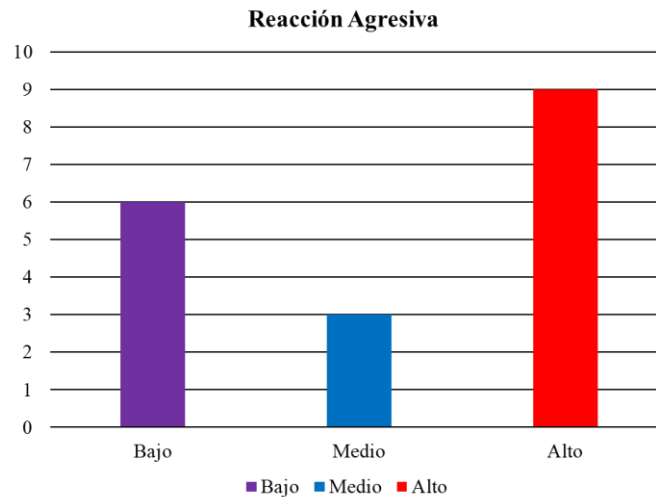
En la figura 14 se evidencia que 15 agentes de tránsito utilizan de manera medio esta estrategia, 2 un rango alto y 1 agente lo utilizan de manera baja. Por lo cual el 83,3% de los agentes de tránsito ocultan sus propias emociones consideradas negativas y desaprobadas socialmente, siendo esta una estrategia utilizada para evitar contextos emocionales.



**Figura 15***Búsqueda de apoyo profesional*

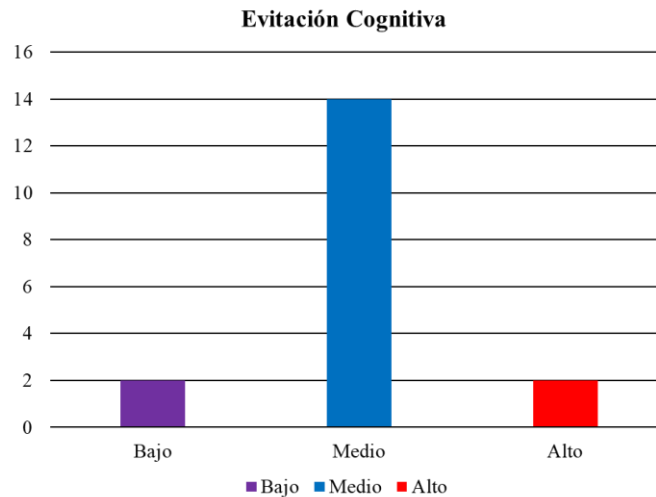
*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de búsqueda de apoyo profesional. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

De acuerdo a lo figura 15 se evidencia que 11 participantes utilizan la estrategia de búsqueda de apoyo profesional de manera intermedia seguido de 6 participantes utilizan esta herramienta de manera alta, y 1 participante en nivel bajo, por lo cual indica que el 61,1% de agentes se enfocan en buscar recursos profesionales para obtener mayor información respecto a sus dificultades diarias de convivencia con los ciudadanos, siendo un factor importante al momento de intervenir.

**Figura 16***Reacción agresiva*

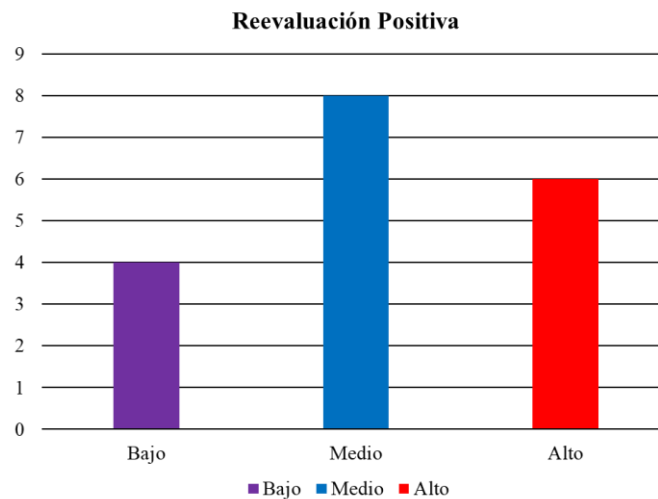
*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de reacción agresiva. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

De acuerdo a lo figura 16 se evidencia que 9 participantes utilizan la estrategia de agresión en nivel alto, seguido de 6 participantes utilizan esta herramienta en nivel bajo, y 3 participante en nivel intermedio, por lo cual indica que el 50,0% de agentes utilizan como estrategia de afrontamiento el factor de reacción agresiva dirigida a responder impulsivamente hacia los ciudadanos cuando se presenta un conflicto.

**Figura 17***Evitación cognitiva*

*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de evitación cognitiva. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

De acuerdo a lo figura 17 se evidencia que 14 participantes utilizan la estrategia de agresión intermedio, seguido de 2 participantes en nivel bajo, y 2 participante en nivel alto, por lo cual indica que el 77,8% de agentes utilizan como estrategia de afrontamiento neutralizar los pensamientos negativos o perturbadores, por medio de la distracción y la actividad.

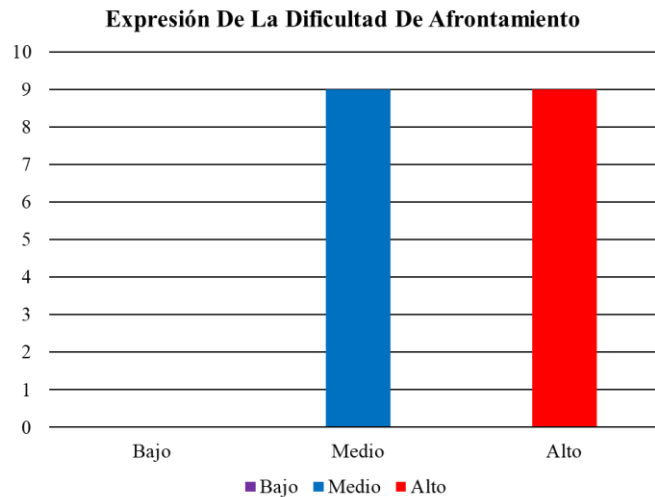
**Figura 18***Reevaluación positiva*

*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de reevaluación positiva. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

De acuerdo a lo figura 18 se evidencia que 8 participantes utilizan la estrategia de reevaluación positiva nivel intermedio, seguido de 6 participantes en nivel alto, y 4 participantes en nivel bajo, por lo cual indica que el 44,4% de agentes utilizan como estrategia de afrontamiento aprender de las dificultades los aspectos positivos del problema para afrontar de mejor manera las próximas situaciones.

**Figura 19**

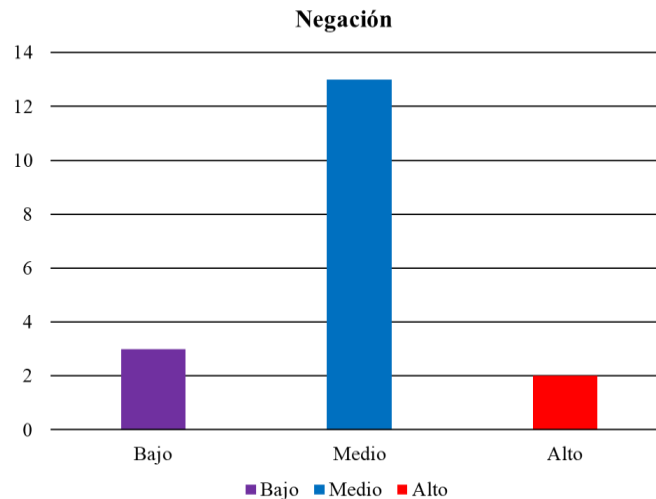
*Expresión de la dificultad de afrontamiento*



*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de expresión de la dificultad de afrontamiento.

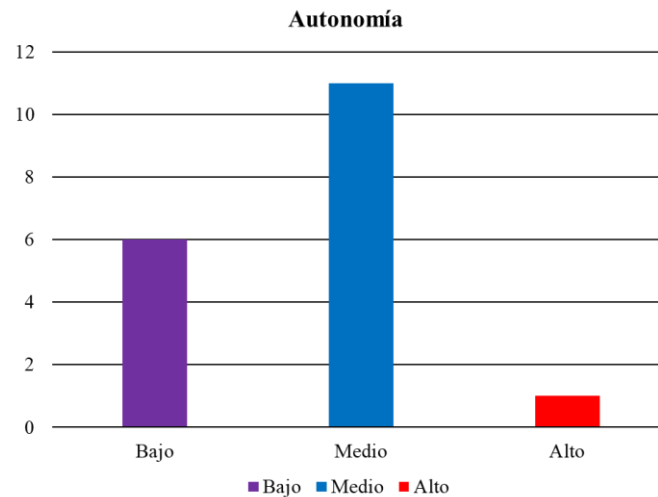
Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

De acuerdo a lo figura 19 se evidencia que 9 (50%) agentes de tránsito se encuentran en un nivel alto y 9 participantes en nivel medio, lo cual quiere decir la mayoría de agente de tránsito tienden a presentar dificultad para manejar emociones en situaciones de conflicto.

**Figura 20***Negación*

*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de negación. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23

De acuerdo a lo figura 20 se evidencia que 13 participantes se encuentran en nivel intermedio, seguido de bajo con 3 participantes y alto con 2 participantes, por lo cual el 72,2% de los agentes de tránsito niegan y distorsionan los problemas en el momento de afrontarlos.

**Figura 21***Autonomía*

*Nota.* Resultados de los niveles de la dimensión de autonomía. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

De acuerdo a lo figura 21 se evidencia que 11 participantes (61.1%) se encuentra en nivel medio, seguido de bajo con 6 participante y alto con 1 participante, por lo cual indica que el 61,1% de los agentes de tránsito buscan soluciones a sus problemas de manera autónoma sin ningún tipo de ayuda, tales como amigos o familia.

**Tabla 9**

*Estadísticos descriptivos escala frecuencias la Escala De Estrategias De Coping Modificada (EEC-M)*

|                     |  | Estadísticos             |          |        |                               |                     |                      |                   |                     |                       |                  |                       |           |                            |  |                      |
|---------------------|--|--------------------------|----------|--------|-------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|-----------|----------------------------|--|----------------------|
|                     |  | Busqueda de apoyo social |          |        | Busqueda de apoyo profesional |                     |                      | Reacción agresiva |                     | Evitación cognitiva   |                  | Reevaluación positiva |           | Expresión de la dificultad |  | Solución de problema |
|                     |  | Valido                   | Perdidos | Espera | Religión                      | Evitación Emocional | de apoyo profesional | Reacción agresiva | Evitación cognitiva | Reevaluación positiva | de la dificultad | Negación              | Autonomía | Solución de problema       |  |                      |
| N                   |  | 18                       | 18       | 18     | 18                            | 18                  | 18                   | 18                | 18                  | 18                    | 18               | 18                    | 18        | 18                         |  |                      |
| Media               |  | 0                        | 0        | 0      | 0                             | 0                   | 0                    | 0                 | 0                   | 0                     | 0                | 0                     | 0         | 0                          |  |                      |
| Mediana             |  | 1,94                     | 2,33     | 2,17   | 2,06                          | 2,28                | 1,83                 | 2                 | 2,11                | 1,5                   | 1,94             | 1,72                  | 2,22      |                            |  |                      |
| Desviación estandar |  | 2                        | 2        | 2      | 2                             | 2                   | 2                    | 2                 | 2                   | 1,5                   | 0,2              | 2                     | 2         |                            |  |                      |
| Varianza            |  | 0,639                    | 0,485    | 0,416  | 0,416                         | 0,575               | 0,707                | 0,485             | 0,758               | 0,514                 | 0,539            | 0,575                 | 0,548     |                            |  |                      |
|                     |  | 0,408                    | 0,235    | 0,173  | 0,173                         | 0,33                | 0,5                  | 0,235             | 0,575               | 0,265                 | 0,291            | 0,33                  | 0,301     |                            |  |                      |

*Nota.* Resultados obtenidos de los estadísticos descriptivos. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.

De acuerdo a la tabla 9, en la mediana se evidencia las estrategias superiores a 2 como la reevaluación positiva, religión, espera, solución de problemas, búsqueda de apoyo profesional, mostraron porcentajes más altos.

**Tabla 10**

*Correlaciones entre dimensiones de Inteligencia emocional y Estrategias de Afrontamiento*

|                        | Correlación           | Atención | Claridad | Reparación |
|------------------------|-----------------------|----------|----------|------------|
| Correlación de Pearson | Solución del problema | ----     | ----     | ,723**     |
| Correlación de Pearson | Espera                | ,501*    | ----     | ----       |
| Correlación de Pearson | Religión              | ----     | ----     | ,472*      |
| Correlación de Pearson | Evitación Cognitiva   | ----     | ----     | ,532*      |
| Correlación de Pearson | Reevaluación positiva | ----     | ----     | ,735**     |

*Nota.* Resultados obtenidos de las correlaciones. Fuente: Software IBM SPSS Statistics versión 23.



---

De acuerdo con la tabla 10 y con los resultados obtenidos en la prueba de Pearson se evidenció una correlación “positiva” de (0,501\*) entre las variables atención y espera, entendiendo que la primera variable consiste en el entendimiento de los sentimientos de forma adecuada, por lo cual quiere decir que a mayor atención mayor utilización de la estrategia de espera en los agentes de tránsito. La variable de reparación correlaciona de manera directa con solución de problemas (0,723\*\*), religión (0,472\*), evitación cognitiva (0,532\*), y reevaluación positiva (0,735\*\*) lo cual quiere decir que a mayores niveles de reparación mayor se utilizan las estrategias de afrontamiento en solución de problemas, religión, evitación cognitiva y reevaluación positiva. El factor de estrategia de evitación cognitiva presenta una correlación directa con la dimensión de reparación (0,532\*) lo cual indica que a mayor utilización como estrategia de evitación cognitiva mayor la reparación emocional en los agentes de tránsito.

## 8. Discusión de resultados

Teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos en las pruebas aplicadas y dando respuesta a la pregunta de investigación que busca identificar relaciones significativas entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson donde se evidenciaron cinco correlaciones significativas, adicionalmente se realiza la descripción de los resultados en las pruebas aplicadas a los agentes de tránsito.

Con respecto a las subescalas de inteligencia emocional más del 70% de agentes presentan un adecuado nivel de reparación y claridad, siendo capaces de regular y comprender de forma adecuada los estados emocionales. Por otro lado, se evidenció que el 40% de los agentes deben mejorar su atención o prestan poca atención. Teniendo en cuenta esto, podemos encontrar resultados similares arrojados en la investigación de Franco et al., (2017) donde se presentó un nivel adecuado de claridad y reparación en la mayoría de los agentes de tránsito, lo cual demostraba que tenían la capacidad de identificar sus emociones y expresarlas, asimismo tenían la capacidad para regularlas. Sin embargo, un 25% de los agentes mostraba poca atención emocional, lo cual quiere decir que presenta una incapacidad de identificar y percibir sus propios sentimientos y los sentimientos de las personas a su alrededor.

Por otro lado, en las estrategias de afrontamiento teniendo como base la prueba aplicada, se demostró que hay niveles altos en: Expresión a la dificultad, evitación emocional, espera, Búsqueda de apoyo profesional, Solución del Problema, Religión y reevaluación positiva, lo que supone una respuesta efectiva a las diversas situaciones que puede verse inmersa la población. Por otra parte, es importante resaltar que en el análisis descriptivo del factor Reacción agresiva se encontró que el 50% de los agentes reaccionan de forma impulsiva cuando se presenta una situación

---

de conflicto. Debido a esto se identificó por medio de otra investigación una variable externa a nuestro estudio, el cual relaciona el estrés laboral y estrategias de afrontamiento. Ángulo (2022) realizó un estudio en agentes de tránsito, transporte y seguridad vial de la PNP, por medio de los resultados identificó una correlación de  $-0,32$ , en la variable estrategia de afrontamiento, (centrada en emoción) y agresividad, por lo cual se concluye que se presenta una relación inversa significativa, lo que significa que a medida que incrementa el estilo de afrontamiento centrado en la emocional, menor es la agresividad. Asimismo, en los resultados de la investigación de Franco et al., (2017) se encontró una correlación significativa del síndrome de Burnout y el horario de trabajo que presentaban los agentes de tránsito, lo cual demostraba la presencia de actitudes negativas con los usuarios y como consecuencia un desencadenamiento en la incrementación de la irritabilidad de los agentes.

Se encontró relación entre el factor solución del problema y la dimensión de reparación con una correlación significativa de  $0,723^{**}$ . De este modo se logra evidenciar cómo los agentes de tránsito a mayor uso de la resolución de problemas mayor es la capacidad que tienen para regular su estado emocional. Según algunos autores presentar inteligencia emocional requiere de identificar las emociones que pueden surgir de un estímulo del exterior analizando el origen y las consecuencias de dichas emociones, para buscar la manera más apropiada de dar manejo a los sentimientos. (Cabello, et, al 2010; Mayer, 2000 citado por Garrido, M. et, al. 2011).

En segundo lugar, el factor de espera de la escala estrategias de afrontamiento y la dimensión de atención presentaron una correlación significativa de  $0,501^*$ . De acuerdo a, Kulikowska y Pokorski (2008) la alta atención tiene relación a estrategias evitadoras, rumiativas o culpabilidad, descontrol emocional, impulsividad y la autoconciencia emocional, de este modo, Martínez, Et, al. (2011) especificó que niveles altos de atención y la baja claridad están asociados

---

a estrategias que se presentan de forma pasiva, de modo agresivo o centradas en la rumiación y evitación. De acuerdo a lo anterior, Chávez y Orozco (2015) en su estudio explican que la espera puede asociarse con la pasividad otorgándole al tiempo la solución de los problemas y relacionan la eficacia de esta estrategia en situaciones de difícil manejo ya que, no se invierten recursos cognitivos, emocionales y comportamentales de las personas en estados de poco dominio emocional.

Por otra parte, se logra evidenciar en las variables de reparación y religión una correlación de 0,472\* lo cual indica que a mayores niveles de reparación más se utiliza la estrategia de afrontamiento de religión, teniendo en cuenta la relación positiva, a mayor reparación mayor es el uso de la variable de estrategia de afrontamiento de religión. Según el constructo de afrontamiento religioso de Pargament, la religión impacta directamente en las situaciones diarias que las personas afrontan, teniendo así unas bases debido a sus creencias y prácticas religiosas las cuales ayudan en el mejoramiento de sus estrategias de afrontamiento, obteniendo un beneficio de este método en momentos de crisis ya que la religión brinda un propósito a su vida. (Pargament 1997, citado en González-Rivera & Pagán-Torres 2018).

Así mismo, se encontró que la estrategia de evitación cognitiva con reparación tiene una correlación significativa de 0,532\*. aunque, no se esperaba una relación entre los dos factores, se evidencio en la investigación de Jiménez, Redondo & Martínez (2023), una relación entre reparación y evitación cognitiva con una correlación de 0,320\*\*, de acuerdo con lo anterior, no hicieron énfasis en la relación de las variables, así mismo, otro estudio se menciona que evitar de forma cognitiva o conductual, puede traer como consecuencia una disminución del malestar solo

temporalmente, lo cual no permite que se dé un afrontamiento y, en consecuencia, su procesamiento emocional. (Rodebaugh & Heimberg 2007, citado en González et, al. 2006)

Por último, el factor de reevaluación positiva correlaciona de manera directa con la subescala reparación con un nivel de 0,735\*\*, lo cual, evidencia que a mayor reevaluación positiva mayor reparación presentan los agentes de tránsito. De acuerdo con la teoría de la resiliencia del estilo de evaluación positiva (pastor) explicada por Garza, et al. (2021) es la tendencia a evaluar los factores estresantes potenciales con el optimismo y expectativas realistas sobre la probabilidad de malos resultados es el camino final común para mantener la salud mental.

---

## 9. Conclusiones

Posterior al análisis de los resultados, se observa que las estrategias de afrontamiento más utilizadas en niveles altos por los agentes de tránsito son: expresión a la dificultad, evitación emocional, solución de problemas y búsqueda de apoyo profesional, es importante mencionar que la estrategia de reacción agresiva se evidencia que 9 de los agentes reaccionan de una manera, alta y 3 la utilizan de manera media lo cual puede generar altercados en la comunidad en el momento que se presenten dificultades.

Frente al análisis de inteligencia emocional se evidencia que los agentes de tránsito puntuaron en las dimensiones de reparación y claridad como alta, sin embargo, se evidencia que una mayoría de los participantes prestan poca atención a las emociones.

Por lo anterior, es importante mencionar que se observa una correlación positiva entre la dimensión de reparación emocional con las estrategias de reevaluación positiva, religión, solución de problemas, evitación cognitiva, lo cual quiere decir que a mayor reparación emocional mayor es el uso de estas estrategias antes mencionados, adicionalmente se evidencia una correlación positiva entre la dimensión de atención y la estrategia de afrontamiento de espera, lo cual implica que los agentes de tránsito entre más atención le prestan a sus emociones más utilizan la espera como estrategia de afrontamiento, esperando que los problemas se solucionen por sí solos.

Para finalizar, se evidencia el cumplimiento de los resultados esperados en la investigación mostrando una relación significativa entre algunas de las dimensiones de inteligencia emocional y las algunas estrategias de afrontamiento presentadas en los agentes de tránsito de la secretaría de movilidad de Yopal-Casanare.

## **10. Recomendaciones**

Se realiza la recomendación para próximas investigaciones de contar con mayor número de participantes, lo cual implica realizar una muestra a nivel nacional debido a que el municipio de Yopal el número de agentes es reducido, adicionalmente contar con la misma cantidad de participantes de sexo masculino y femenino e identificar las diferencias en la inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento que presentan.

Así mismo se realiza la sugerencia de realizar investigaciones en donde se pueda identificar otras variables como por ejemplo burnout y estrategias de afrontamiento, impulsividad e inteligencia emocional.

Para finalizar, se recomienda investigar a profundidad la relación entre el factor atención y agresividad, debido a que se logró evidenciar que estos factores obtuvieron puntuaciones que no estarían totalmente explicadas y que no se profundizaron en la investigación. Así se puede realizar análisis de variables sociodemográficas como la edad y tiempo laborado y la inteligencia emocional

---

## 11. Referencias

- Alvarado, A y Silva, C (2011). Relaciones de autoridad y abuso policial en la Ciudad de México. *Revista Mexicana de Sociología*, 73(3), 445–473. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032011000300003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032011000300003)
- Álvarez, C. (2022). Cada cinco días agreden a un agente de tránsito. *Revista, el Colombiano*. <https://www.elcolombiano.com/antioquia/van-42-agresiones-a-agentes-de-transito-de-medellín-en-2022-EJ18552503>
- Barrero-Toncel, V. González-Bracamonte, Y & Cabas-Hoyos, K. (2021) Autorregulación Emocional y Estrategias de Afrontamiento como Variables Mediadoras del Comportamiento Prosocial. *Psicogente*, 24(45), 1–20. <https://doi.org/10.17081/psico.24.45.4168>
- Becoña, E. (2004). Técnicas de solución de problemas. En F.J. Labrador, J.A. Cruzado y M. Muñoz, *Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta*, (pp. 710-743). Madrid: Pirámide.
- Bradberry, T., & Greaves, J. *Inteligencia emocional 2.0 estrategias para conocer y aumentar su coeficiente*. Penguin random house editorial España. Byrne, D. (1964). Repression-sensitization as a dimension of personality. En B A Maher (Ed). *Progress in Eperimental Personality Research*, 169-220. New York: Academic Press. <https://onx.la/e3be3>



- 
- Cabello, R., Fernández, D., & Extremera, N. (2023). Una aproximación a la integración de diferentes medidas de regulación emocional. *Ansiedad Y Estrés*, 12(2), 155–166. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2244240>
- Cabrera G, Velásquez N, Valladares M. (2009). Seguridad vial, un desafío de salud pública en la Colombia del siglo xxi. *Rev Fac Nac Salud Pública*;27(2): 218-225. Seguridad vial, un desafío de salud pública en la Colombia del siglo XXI. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 27(2). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-386X2009000200013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2009000200013)
- Carrasco, M. (2006). Evaluación de la conducta agresiva. *Acción psicológica*, 4(2). <https://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/view/480/419>
- Chávez, F. (2014) emociones y estrategias de afrontamiento en policías de la provincia de Buenos Aires. <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc115046.pdf>
- Chávez, L y Orozco, A (2015) Estilos de personalidad y estrategias de afrontamiento al estrés en soldados: Un estudio correlacional *Revista de Psicología: (Universidad de Antioquía)*, 7(1), 35–56. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5280328.pdf>
- Conejero, S y Pacual, A. (2019) Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. *Revista Mexicana de Psicología*, 36(1), 74–83. <https://www.redalyc.org/journal/2430/243058940007/html/>
- Criollo, E. (2022) Inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en policías de la provincia de Piura. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85265>

---

D'Zurilla, T.J. (1986). *Problem solving Therapy. A Social Competence Approach to Clinical Interventions*. New York, Springer.

DANE (2019). Censo Nacional de Población y Vivienda 2018. <https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#/>

Fernández Berrocal, P.; Alcaide, R.; Domínguez, E.; Fernández-McNally, C.; Ramos, N. S.; Ravira, M.: Adaptación al castellano de la escala rasgo de metaconocimiento sobre estados emocionales de Salovey et al.: datos preliminares. Libro de Actas del V Congreso de Evaluación Psicológica 1998; 1:83–84

Fernández, P, & Ramos, N. (2004). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Editorial Kairós.  
<https://onx.la/1b61c>

Figuroa, M. & Andrade, M. (2017). *Medición Y Prevención Del Síndrome De Burnout En Los Agentes De Tránsito De La Emov Ep*.  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7021/1/12969.pdf>

Franco, E., Ramírez, B., & Sarmiento, A. (2017). *Relación Entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en Agentes de Tránsito de la Ciudad de Cartagena de Indias*.  
<https://onx.la/a0a04>

Frydenberg, E., & Lewis, R. (2010). Adolescents least able to cope: ¿How do they respond to their stresses? *British Journal of Guidance & Counselling*

García, S (2015). *Relación Entre Inteligencia Emocional Y Estrategias De Afrontamiento Ante El Estrés*. <https://gredos.usal.es/handle/10366/126729>

- 
- Garrido, M. P., Pacheco, N. E., & Peña, L. R. (2011). El papel de la inteligencia emocional percibida en la resolución de problemas sociales en estudiantes adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 22(1), 69-79. <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230787007.pdf>
- Garza, J et al. (2021) Reevaluación positiva como estrategia de afrontamiento al estrés durante la pandemia de COVID-19. *Salud Mental*, 44(4), 177–184. <https://doi.org/10.17711/sm.0185-3325.2021.023>
- Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional por qué es más importante que el coeficiente intelectual. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- González, E, & Vega, O, (2009). Apoyo social: elemento clave en el afrontamiento de la enfermedad crónica. *Enfermería Global*, 16. <https://onx.la/c0e56>
- González-Rivera, J. A., & Pagán-Torres, O. M. (2018). Desarrollo y Validación de un instrumento para medir Estrategias de Afrontamiento Religioso. *Revista Evaluar*, 18(1). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/19771>
- Gutiérrez Ruiz, E. O. (2018). Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú de Lima Metropolitana. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9626/Gutierrez\\_re.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9626/Gutierrez_re.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

---

Gutiérrez, J & Sanabria, D. (2014) Inteligencia Emocional y Afrontamiento del Estrés.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8899/SanabriaCuervo-DiegoFelipe-2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guzmán Figueroa, G. (2013). Estrés y Burnout en el Personal de Policía de Tránsito de la ciudad de Cuenca (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

<https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/3173>

Hernandez, R, Fernández, C, & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Isidro, F. R. (2016). Rasgos de personalidad e inteligencia emocional del personal de seguridad pública de Huancayo al 2015. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 6(1).

Kulikowska, A. Pokorski, M. (2008) Self-injuries in adolescents: social competence, emotional intelligence, and stigmatization. *Journal of Physiology and Pharmacology: An Official Journal of the Polish Physiological Society*, 59 Suppl 6.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19218662/>

La Reportería (2014) “Agreden a agente de tránsito en Yopal”

<https://lareporteria.com/2014/02/27/907/>

Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Martínez Roca.

Lewis, R, & Frydenberg, E. (2010). Adolescents least able to cope: ¿How do they respond to their stresses? <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03069880310001648094>

---

LEY 1310 DE 2009. Mediante La Cual Se Unifican Normas Sobre Agentes De Tránsito Y Transporte Y Grupos De Control Vial De Las Entidades Territoriales Y Se Dictan Otras Disposiciones.

<https://web.mintransporte.gov.co/jspui/bitstream/001/361/1/LEY%201310%20DE%202009.pdf>

Limonero, J. Tomás-Sábado, J. Fernández-Castro, J. Gómez-Romero, M y Ardilla-Herrero, A. (2012). Estrategias De Afrontamiento Resilientes Y Regulación Emocional: Predictores De Satisfacción Con La Vida. *Psicología Conductual*, 20(1). <https://onx.la/c4478>

López, Y., Domínguez, B. T. y Cruz, A. M. (2002). *Inteligencia emocional. Manual para profesionales en el ámbito industrial.* (1er. Ed.) México; Plaza y Valdés, S.A. (P.15 y16).

Luis, L (2021) *La Inteligencia Emocional Como Moduladora Del Afrontamiento Del Estrés En Población General.* <https://onx.la/206b8>

Malhotra, Naresh K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado.* Cámara nacional de la industria editorial mexicana.

Martínez, A. E., Piqueras, J. A., & Inglés, C. J. (2011). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 37(14). <https://www.javiercastilloformacion.com/wp-content/uploads/2016/11/Relaciones-entre-Inteligencia-Emocional-y-Estrategias.pdf>

Menéndez, M. N. (2018). *¿Qué son las estrategias de afrontamiento? tipos y características.* <https://medicoplus.com/psicologia/estrategias-afrontamiento>

---

Muguira, A. (2017). Tipos de muestreo: Cuáles son y en qué consisten. QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/>

Prensa libre Casanare, (2022) Capturado sujeto que la emprendió a golpes contra agentes de tránsito en Yopal. <https://prensalibrecasanare.com/judicial/43811-capturado-sujeto-que-la-emprendiu-a-golpes-contra-agentes-de-trbnsito-en-yopal.html>

Rodebaugh, T. L., Woods, C. M., & Gross, J. J. (2007). The Reverse of Social Anxiety Is Not Always the Opposite: The Reverse-Scored Items of the Social Interaction Anxiety Scale Do Not Belong. 38(2), 192–206. <https://doi.org/10.1016/j.beth.2006.08.001>

Rodríguez Ayala, L. (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima-2021.

Salovey, P, & Mayer, J. Emotional Intelligence: Key Readings on the Mayer and Salovey Model. national proffesion resourcers, inc. Port Chester, New York. <https://onx.la/dc95a>

Sánchez, C, (2009). Control de emociones. [https://www.academia.edu/5079155/CONTROL\\_DE\\_EMOCIONES](https://www.academia.edu/5079155/CONTROL_DE_EMOCIONES)

Sarmiento, D. (2019). Estilos de afrontamiento. <https://www.dianasarmientopachon.com/estilos-de-afrontamiento/>

Semana, S.A (2022). Ciudadano y agente de tránsito armaron una riña en Medellín <https://www.semana.com/nacion/medellin/articulo/ciudadano-y-agente-de-transito-armaron-una-rina-en-medellin/202232/>

---

Semana, S.A. (2022) Video: agentes de tránsito y conductores se fueron a los golpes en Cali

<https://www.semana.com/nacion/cali/articulo/video-agentes-de-transito-y-conductores-se-fueron-a-los-golpes-en-cali/202240/>

Walter, R. (2006). Terapia cognitiva, fundamentos y conceptualización del caso clínico.

<https://onx.la/74e15>

Yépez, E. (2020). El Estrés Y Su Incidencia En Las Relaciones Laborales De Los Agentes Civiles

De Tránsito Del Distrito Centro De La Empresa Pública De Movilidad Del Norte Movidelnor-Ep.

Yoffe, L. (2007). Efectos positivos de la religión y la espiritualidad en el afrontamiento de duelos.

Psicod debate. Psicología, Cultura Y Sociedad, 7, 193–206.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5645307.pdf>

Zaider, G., Triviño, V., & Sanhueza, A. (2005). Teorías y modelos relacionados con calidad de

vida en cáncer y enfermería. revista Aquichan. vol. 5 N° 1 (5)- 20-31.