



**Universidad
Europea** VALENCIA

GRADO EN PSICOLOGÍA

Trabajo Fin de Grado

**Estudio exploratorio y comparativo de la
estrategia de manejo de
conflicto, nivel de bienestar psicológico e
inteligencia emocional en las
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de Estado
españolas e italianas**

Presentado por: Beatrice Donzella

Director/es: Mar Casas Tello

Curso: 2023/2024

Convocatoria: Extraordinaria

Índice

Introducción	1
Justificación y background	1
Bienestar Psicológico (BP)	2
Inteligencia Emocional (IE)	3
Estilos de Manejo del Conflicto (MC)	5
Antecedentes de la Investigación sobre el Bienestar Psicológico en el Ámbito Policial	6
Antecedentes de la Investigación sobre la Inteligencia Emocional en el Ámbito Policial y Militar	8
Antecedentes de la Investigación sobre el Manejo del Conflicto en el Ámbito Policial	10
Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	10
Justificación del Estudio	11
Hipótesis y Objetivos	12
Método	13
Diseño del estudio	13
Muestra	13
Instrumentos de medida	14
Procedimiento	17
Análisis de Datos	18
Resultados	19
Análisis Descriptivos las Variables BP, IE y MC	19
Correlación entre BP, IE y MC	21
Comparación de Medias	24
Relación entre Tiempo de Servicio, Rango y BP	27
Autopercepción sobre Grado de Formación Recibido y Utilidad Percibida de las Formaciones en BP, IE para su Desempeño Laboral y BP	28
Grado de Interferencia de su Trabajo en su Vida Personal	29
Discusión	29
Interpretación de los resultados	29
Implicaciones para la Práctica Clínica y Futuras Líneas de Investigación	33
Limitaciones de los hallazgos	35
Bibliografía	37
Anexos	44
Anexo 1: Aprobación Comité Ético	44
Anexo 2: Cuestionario Google Form	45
Anexo 3: Consentimiento Informado	46

Resumen

El presente estudio explora cómo las variables psicológicas del bienestar psicológico, de la inteligencia emocional y del estilo de manejo de conflictos se relacionan entre sí y como esta relación se diferencia dentro las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad españoles (Cuerpo de Policía Nacional y Guardia Civil) e italianas (Polizia di Stato y Arma dei Carabinieri). Además, se ha explorado la percepción de la muestra sobre la utilidad que tienen las formaciones sobre estas habilidades. Para ello, se ha llevado a cabo un estudio tipo exploratorio, descriptivo y cuantitativo con enfoque correlacional, empleando cuestionarios estandarizados (Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, la Escala Rotterdam de Inteligencia Emocional (REIS) y el Inventario de Rahim sobre Estilos de Manejo de Conflictos). La muestra se compone de 76 participantes, el 22.37% pertenece al CNP, el 25% a la Guardia Civil y 28.95% y 23.68% respectivamente a la Polizia di Stato y a la Arma dei Carabinieri. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación positiva entre el MC Integrador, la IE y el BP. Las diferencias culturales y operativas entre ambos países se destacan, con la Arma dei Carabinieri usando más estilos evitativos y complacientes en comparación con la Guardia Civil. Asimismo, se observó una percepción general de la utilidad de las formaciones en IE y MC para el BP personal y el desempeño laboral, con los participantes italianos valorando más estas formaciones que los españoles. Además, se detectó una interferencia moderada del trabajo en la vida personal, especialmente entre las mujeres.

Palabras Clave: *Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Bienestar Psicológico, Inteligencia Emocional, Manejo de Conflictos, Programas de Formación*

Abstract

This study explores how psychological well-being, emotional intelligence, and conflict management styles are interrelated and how this relationship differs within the Spanish (Cuerpo de Policía Nacional y Guardia Civil) and Italian (Polizia di Stato y Arma dei Carabinieri) security forces. Additionally, the study investigates the sample's perception of the usefulness of training on these skills. For this purpose, an exploratory, descriptive, and quantitative study with a correlational approach was conducted, using standardized questionnaires (Adaptation of the Ryff Psychological Well-Being Scale, the Rotterdam Emotional Intelligence Scale (REIS), and the Rahim Organizational Conflict Inventory-II). The sample consists of 76 participants, 22.37% from the CNP, 25% from the Guardia Civil, and 28.95% and 23.68% respectively from the Polizia di Stato and Arma dei Carabinieri. The results obtained show a positive relationship between Integrating Conflict Management, Emotional Intelligence, and Psychological Well-Being. Cultural and operational differences between the two countries are highlighted, with Arma dei Carabinieri corp using more avoidant and accommodating styles compared to the Guardia Civil. Furthermore, there was a general perception of the usefulness of training in Emotional Intelligence and Conflict Management for personal well-being and job performance, with Italian participants valuing these trainings more than the Spanish. Additionally, a moderate interference of work in personal life was detected, especially among women.

Keywords: *Security Forces, Psychological Well-Being, Emotional Intelligence, Conflict Management, Training Programs*

Listado de Tablas

Tabla 1 Listado de Siglas	
Tabla 2 Descriptiva Edad por Sexo y Cuerpo	13
Tabla 3 Tiempo de Servicio según Rango y Nacionalidad	14
Tabla 4 Test de Normalidad	18
Tabla 5 Descriptivos Sub-escalas de BP según el Cuerpo de Pertenencia	19
Tabla 6 Descriptivos Inteligencia Emocional Según Cuerpos	20
Tabla 7 Descriptivos Estilos de MC según Cuerpos	21
Tabla 8 Correlaciones Spearman entre BP, IE, y MC	22
Tabla 9 Tukey Post-Hoc Test de subescala de BP (Propósito), y Escala de MC Integrador, Complaciente, Evitativo, Dominante	25
Tabla 10 Tukey Post-Hoc Test MC Prevalente en los Cuerpos	26
Tabla 11 Correlación TDS, Rango y BP	27
Tabla 12 Descriptivas Percepción Interferencia Trabajo	29

Listado de símbolos y siglas

Tabla 1

Listado de Siglas

Sigla	Definition	Definición
BP	Psychological Well-Being	Bienestar Psicológico
CNP	Cuerpo Nacional de Policía	Cuerpo Nacional de Policía
DE	Standard Deviation	Desviación Estándar
FCSE	State Security Forces and Corps	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
H	Hypothesis	Hipótesis
IE	Emotional Intelligence	Inteligencia Emocional
MC	Conflict Management	Manejo de Conflictos
ODS	Sustainable Development Goal	Objetivo de Desarrollo Sostenible
TDS	Service Time	Tiempo de Servicio
UBPFIE	Usefulness of EI Training for PW	Utilidad para el BP de las Formaciones en IE
UBPFMC	Usefulness of CM Training for PW	Utilidad para el BP de las Formaciones en MC
UDFBP	Usefulness of PW Training for Job Performance	Utilidad para el Desempeño Laboral de las Formaciones en BP
UDFIE	Usefulness of EI Training for Job Performance	Utilidad para el Desempeño Laboral de las Formaciones en IE
UDFMC	Usefulness of CM Training for Job Performance	Utilidad para el Desempeño Laboral de las Formaciones en MC

Introducción

Justificación y background

Los cuerpos policiales tienen la responsabilidad, siguiendo instrucciones de gobiernos a nivel global, entre otras cosas, de hacer cumplir la ley y proteger la vida, la libertad, la propiedad, los derechos humanos y la dignidad de los ciudadanos. Su trabajo se basa en promover y preservar el orden público, así como salvaguardar la seguridad pública mediante la detección y prevención de actividades terroristas, y combatiendo cualquier forma de violencia que afecte la estabilidad del estado (Cherney y Cherney, 2018). Además, las figuras de los policías tienen la responsabilidad de prevenir delitos y reducir las oportunidades para la comisión de crímenes a través de medidas preventivas y adoptando un modelo de trabajo comunitario, donde prime la cooperación interinstitucional para el bienestar de la sociedad (Chijoko et al., 2020). Asimismo, dentro de los marcos normativos de España e Italia, todos los Cuerpos tienen el deber de cumplir con sus responsabilidades y funciones en “aún cuando se hallen fuera del servicio, a intervenir en defensa de la ley y de la seguridad ciudadana” (artículo 5.2 de la Ley Orgánica 2/1986; artículo 45 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 782 del 28 de octubre de 1985; artículo 117 Decreto del Presidente della Repubblica n. 545 del 14 de noviembre de 1986).

En el presente Trabajo, para poder desarrollar un estudio exhaustivo de los Cuerpos españoles e italianos, en vez de analizar una muestra que pudiera incluir todas las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se optó por elegir las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE). Sin embargo, aunque los Cuerpos elegidos comparten objetivos similares, existen diferencias en la estructura, organización y funciones de cada cuerpo. A continuación, se describen las características fundamentales y diferenciales de la Guardia Civil y la Policía Nacional en España, y de la Arma dei Carabinieri y la Polizia di Stato en Italia. En España, la Guardia Civil es una Fuerza de Seguridad de naturaleza militar que depende del Ministerio del Interior para cuestiones de Seguridad Ciudadana y del Ministerio de Defensa para misiones militares. Sus funciones principales incluyen la Seguridad Ciudadana en áreas rurales y pequeñas localidades, la vigilancia del tráfico en carreteras interurbanas, la protección del medio ambiente, misiones de policía judicial y antiterrorismo, así como el control de fronteras y aduanas. El Cuerpo Nacional de Policía, por otro lado, es una fuerza de seguridad de naturaleza civil que depende exclusivamente del Ministerio del Interior. Sus funciones abarcan la seguridad ciudadana en áreas urbanas, la investigación de delitos, incluyendo crimen organizado y terrorismo, el control de inmigración y documentación de extranjeros, y la protección de edificios e instituciones públicas. Ambos Cuerpos están regulados por la Ley Orgánica 2/1986 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

En Italia, el Cuerpo Arma dei Carabinieri mantiene una doble dependencia, tal y como la Guardia Civil, del Ministerio de Defensa para misiones militares y del Ministerio del Interior para funciones de seguridad pública. Sus principales funciones incluyen la Seguridad Pública y el orden en áreas rurales y urbanas, la investigación de delitos y funciones de policía judicial, la vigilancia de carreteras y tráfico, la protección ambiental y del patrimonio cultural, y misiones de policía militar

tanto en Italia como en el extranjero. Está regida por el Decreto Legislativo 5 octubre 2000, n. 297, que reestructura y define sus competencias. El Cuerpo de Polizia di Stato mantiene una naturaleza civil, con dependencia exclusiva del Ministerio del Interior, tal y como el Cuerpo Nacional de Policía en España. Sus funciones principales son la Seguridad Pública y el mantenimiento del orden en áreas urbanas, la investigación de delitos comunes y especializados, incluyendo crimen organizado y terrorismo, el control de inmigración y gestión de fronteras, y la protección de edificios gubernamentales y figuras públicas. Está regulada por la Ley 1 abril 1981, n. 121, que establece su estructura, funciones y principios de operación.

La similitud en las funciones y de las dependencias entre los Cuerpos españoles e italianos ha permitido poder desarrollar el presente Trabajo de Fin de Grado. En el complejo ámbito de las FCSE, el bienestar psicológico de sus miembros es fundamental para asegurar un desempeño eficiente y sostenible. Este Trabajo de Fin de Grado examina la intersección entre las variables Bienestar Psicológico, Inteligencia Emocional y Manejo de Conflictos en el mundo laboral de estos profesionales, quienes pueden llegar a afrontar situaciones de alta presión y riesgo constante.

Bienestar Psicológico (BP)

Un bienestar psicológico satisfactorio permite a las personas manejar las tensiones de la vida, desarrollar habilidades y aprender, volviéndose un elemento esencial para tomar decisiones, construir relaciones y moldear el entorno en el que cada individuo vive. Se trata de un derecho humano fundamental, desempeñando un papel crucial en el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico. No solo implica la ausencia de trastornos mentales, sino que abarca un estado de bienestar continuo y complejo, que viene experimentado de manera única por cada individuo, con diversos niveles de dificultad. A lo largo de la vida, factores individuales, sociales y estructurales influyen en la consecución de este estado (World Health Organization: WHO, 2022).

La Unión Europea (European Agency for Safety and Health at Work, s.f.) reconoce la importancia de abordar la salud mental de manera global en todos los ámbitos, lo que incluye el manejo del estrés en el entorno laboral. La atención y gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral representan una responsabilidad moral y una verdadera inversión de parte de los dirigentes, además de constituir un requisito legal establecido en la Directiva Marco 89/391/CEE.

Los dirigentes de las empresas tienen la obligación legal de asegurar que los riesgos en el entorno laboral sean evaluados y controlados de manera apropiada. La participación activa de los trabajadores en este proceso es fundamental para lograr una identificación y gestión de riesgos más efectiva y completa. Los trabajadores y sus representantes son quienes tienen un conocimiento directo de los desafíos que pueden surgir en su lugar de trabajo, y su implicación ha demostrado ser un factor clave en la prevención y reducción de riesgos psicosociales en el ámbito laboral (European Agency for Safety and Health at Work, s.f.).

En el ámbito de las FCSE, mantener un buen BP es crucial debido a la naturaleza estresante del trabajo. Los eventos a los cuales se enfrentan diariamente diversas veces llegan a ser causa de

la aparición de trastornos como el estrés postraumático (TEPT), proveer de apoyo psicológico y recursos adecuados puede ayudar a prevenir y tratar estos trastornos, mejorando la calidad de vida y del desempeño laboral de los agentes (Creamer et al., 2001). Asimismo, diversos estudios muestran que programas de BP pueden reducir significativamente el absentismo y mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral (Houdmont et al., 2012). Un enfoque en el BP en el lugar de trabajo es fundamental para fomentar un ambiente laboral positivo y solidario.

Según investigaciones recientes, este enfoque no solo mejora la moral y la cohesión del equipo, sino que también reduce el riesgo de conflictos internos. Se evidencia que dentro de las organizaciones que implementan estrategias para apoyar la salud mental de sus empleados, existe una mayor satisfacción laboral y una disminución en las tasas de absentismo y rotación de personal (Bakker y Demerouti, 2018; Biricik Gulseren et al., 2021).

Otro estudio reciente destaca la importancia de un tipo de liderazgo estudiado como el transformacional o el democrático, que se centran en promover un entorno de trabajo seguro y de apoyo. Este tipo de liderazgo no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también aumenta su compromiso y desempeño (Biricik Gulseren et al., 2021). Además, la adopción de programas de entrenamiento en salud mental para personal de todos los niveles ha demostrado ser efectiva para mejorar la comprensión y el manejo de los problemas de salud mental en el lugar de trabajo (Booth et al., 2017). Por tanto, invertir en la salud mental de los empleados resulta una estrategia clave para cualquier organización que busque mejorar su clima laboral y su rendimiento general (Bakker y Demerouti, 2018).

Inteligencia Emocional (IE)

Dentro de la conceptualización de la IE, existen evidentes diferencias, según los distintos autores. Existen dos enfoques, en primer lugar, autores como Salovey y Mayer (1990), desarrollan el modelo de habilidad y definen la IE como un conjunto de habilidades que permite gestionar las emociones y los sentimientos propios y de los demás. Esto permite saber discriminar entre las diferentes emociones y emplear esta información para dirigir el pensamiento y las acciones.

Pekaar et al. (2018) elaboraron un sistema para evaluar de manera explícita la IE centrada en sí mismo y en los otros, esencial para comprender los procesos latentes. Estos autores entienden que la IE se comprende a través de dos dimensiones fundamentales: la evaluación y la regulación de las emociones, las cuales desempeñan un papel fundamental en la manera en que las personas gestionan sus estados emocionales y son factores esenciales para el éxito en la resolución de tensiones y discrepancias. En este contexto, el reconocimiento y la gestión efectiva de las emociones se destacan como habilidades significativas para promover la comprensión mutua (Caruso, 2014).

En segundo lugar, se encuentra la posición de los modelos mixtos, en donde se combinan habilidades emocionales con rasgos de personalidad. Dentro de estos modelos se encuentran los estudios de Goleman (1995) y Bar-On (1988). Goleman habla sobre la IE como la habilidad de motivarse a uno mismo, perseverar en la tarea, regular los impulsos, gestionar los estados de ánimo,

prevenir que la ansiedad afecte al razonamiento y tener confianza en los demás. Además, el psicólogo israelí Bar-On, en su tesis doctoral, fue pionero en formular un modelo de Inteligencia Emocional Social (IES), en el que incluye la amplia interacción entre diferentes rasgos emocionales y de personalidad, afirmando que no solo son fundamentales para entender la IE de una persona, sino que todo ello está vinculado de manera intrínseca al BP, sugiriendo una relación bidireccional entre ambos conceptos. Es decir, Bar-On explica cómo la IE puede ser predictiva en el ámbito del bienestar mental y físico.

Un enfoque interesante es el propuesto por Jacob y colaboradores (2013) sobre la influencia de las señales no verbales en la comunicación emocional. Su estudio revela que existe una correlación positiva entre la IE y la tendencia a depender de las señales no verbales. Cuanto mayor es la IE de una persona, más se basa en señales como expresiones faciales, gestos y tono de voz para evaluar y entender las emociones de los demás. Este resultado destaca la importancia de la información no verbal en la percepción emocional, sugiriendo que las personas con alto grado de IE son más hábiles en interpretar y utilizar estas señales para hacer juicios emocionales. Por lo tanto, considerar este aspecto es crucial para un análisis integral de la IE.

Asimismo, cabe destacar que los autores Olderbak y Wilhelm (2017) encontraron que la relación entre la percepción emocional y la empatía es generalmente débil. Sin embargo, recomiendan una conceptualización más efectiva de la empatía, que incluya tanto el comportamiento típico como el esfuerzo máximo. Esto significa evaluar cómo una persona responde naturalmente en situaciones cotidianas (comportamiento típico) y cómo actúa cuando se le pide que demuestre la mayor cantidad de empatía posible en un entorno controlado (esfuerzo máximo). Al considerar ambas dimensiones, se obtiene una evaluación más completa y precisa de la empatía, pudiendo así estudiar tanto las reacciones espontáneas como la capacidad máxima de respuesta empática. Estos descubrimientos hacen que se discuta más sobre cómo medir la IE y la empatía, lo que significa que se necesitan enfoques más precisos. La empatía no es un concepto simple, sino que posee múltiples dimensiones (afectiva y cognitiva), y la comprensión de estas disparidades resulta fundamental para evaluar la misma (Olderbak y Wilhelm, 2017; Fernández-Abascal y Martín-Díaz, 2019).

Por último, los estudios publicados en Directory of Open Access Journals (DOAJ; White et al., 2020) y por West et al. (2020) demuestran la eficacia del entrenamiento hiperrealista en la mejora de la IE de los estudiantes de medicina. El estudio en DOAJ destaca incrementos significativos en los puntajes de IE y resiliencia tras el entrenamiento en un entorno de simulación quirúrgica hiperrealista, subrayando la utilidad de estas habilidades emocionales en diversos ámbitos profesionales. De manera similar, West et al. reportan mejoras significativas en el manejo del estrés y la autopercepción, sugiriendo que dichos entrenamientos intensivos son cruciales para el desarrollo emocional con aplicaciones prácticas más allá del ámbito médico. Ambos estudios coinciden en la relevancia de estos entrenamientos para preparar mejor a los futuros profesionales, aunque el estudio de DOAJ proporciona un mayor detalle sobre el entorno de simulación utilizado.

El trabajo policial implica enfrentarse a situaciones estresantes y de alta presión, que pueden desencadenar fuertes respuestas emocionales, lo cual puede a su vez afectar a las relaciones con su entorno (familia, comunidad, etc). La IE ayuda a los oficiales a manejar estas emociones y a relacionarse mejor con la ciudadanía, además de comprender las emociones de los demás, a manejar el estrés y a evitar el agotamiento (Murray, 2020). La habilidad para reconocer y comprender las emociones de los demás ayuda a los agentes a mediar y resolver conflictos de manera pacífica. En este sentido, la Universidad de Harvard encontró que los oficiales con alta IE tienen mejores resultados en negociaciones y mediaciones (Bradberry y Greaves, 2009). Educar y promover la IE en la policía puede mejorar el liderazgo, las relaciones comunitarias y la eficacia en su desempeño laboral en general, se vuelve esencial para evitar reacciones impulsivas que podrían hacer escalar los conflictos (Okoiye, 2011 y Dawson, 2019).

Estilos de Manejo del Conflicto (MC)

Rahim (2001) describe el MC como la capacidad de desarrollar estrategias efectivas con el fin de limitar los aspectos negativos del conflicto y potenciar las funciones constructivas, logrando de esta manera una mejora del aprendizaje. Dentro de estudio *Managing Organizational Conflict: A Model for Diagnosis and Intervention*, Rahim y Bonoma (1979) resaltan que los enfoques de MC pueden describirse como las formas en las que los individuos gestionan el conflicto, dicho proceso adviene según dos dimensiones: en primer lugar, con respecto a “sí mismo” (que se refiere el grado en el que se intentan satisfacer sus necesidades y resolver las propias preocupaciones) y, en segundo lugar, con respecto a los “demás” (es decir, medida en que la persona tiende a satisfacer las necesidades y resolver las preocupaciones ajenas).

Cuarenta años después, el modelo propuesto se vuelve a confirmar, proponiendo una estructura bidimensional que da lugar a cinco estilos de resolución de conflictos: Integrador, Complaciente, Dominante, Evitativo y Comprometido (Rahim y Katz, 2019). La categoría Integrador implica un enfoque colaborativo para resolver conflictos, donde las partes buscan soluciones que satisfagan las necesidades de todos. Se caracteriza por un alto nivel de cooperación y comunicación abierta. El segundo estilo, el Complaciente, implica que una parte cede a las demandas de la otra para mantener la armonía y evitar tensiones. Se trata de realizar sacrificios personales en beneficio de la relación o para evitar conflictos mayores. La categoría Dominante, en cambio, impone una solución o perspectiva propia sobre la otra parte, sin tener en cuenta las necesidades o intereses del otro. Se caracteriza por un comportamiento competitivo y una voluntad de prevalecer sobre el otro. Asimismo, en el estilo Evitativo, las partes evitan abordar o resolver el conflicto. Esta categoría se centra en la reducción de tensiones inmediatas, pero se arriesga a no resolver el problema latente. En la última dimensión, en el estilo Comprometido, las partes buscan un punto intermedio aceptable para ambas partes. Existe entonces la disposición a ceder en ciertas áreas para lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio. Se trata de un enfoque pragmático y flexible para resolver conflictos.

Algunos autores han tratado de relacionar la IE con los estilos de resolución de conflictos. Reconocer la relación entre las emociones y el conflicto organizacional es fundamental para

gestionar el conflicto de manera efectiva, puesto que puede reducir las emociones negativas y mejorar el rendimiento del equipo (Ayoko y Konrad, 2012). La investigación sobre los efectos de las emociones en el conflicto ha encontrado que las emociones positivas se asocian con comportamientos prosociales y resultan en estilos cooperativos de gestión del conflicto, mientras que el afecto negativo puede dar lugar a comportamientos competitivos limitando la posibilidad de resolución que beneficien a todas las partes (Bell y Song, 2005, citado en Hopkins y Yonker, 2015). Las habilidades de IE relacionadas con la resolución de problemas, la responsabilidad social y el control de impulsos fueron las más directamente vinculadas a la manera en que los participantes manejaron los conflictos en el entorno laboral (Hopkins y Yonker, 2015).

Finalmente, Morrison (2008) investigó en EE.UU. la relación entre las facetas de la IE (autoconciencia, autorregulación, conciencia social y la gestión de las relaciones) y los estilos de MC prevalentes entre las 94 enfermeras que participaron en el estudio. Los resultados mostraron que niveles más altos de IE correlacionaron positivamente con el estilo de integrador y negativamente con el estilo de acomodación. La investigación concluye que la capacidad efectiva de saber gestionar un conflicto es crucial para el trabajo desarrollado por las enfermeras, dado el estrés ocupacional y los posibles conflictos en su entorno laboral, junto a las competencias en IE. Además, se subraya que un liderazgo efectivo en la gestión de enfermería incluye la habilidad para manejar conflictos y fomentar la colaboración, elementos esenciales para mejorar las relaciones interpersonales y el bienestar de la persona.

En el contexto de las FCS, se debe identificar y potenciar ciertos estilos de MC, ya que son fundamentales para mantener la paz y el orden. Hacer uso de estilos colaborativos y comprometidos pueden reducir la necesidad del uso de la fuerza, lo cual es beneficioso tanto para la seguridad de los agentes como para la del público. En este sentido, ha habido estudios sobre prácticas policiales que evidencian que agentes entrenados en técnicas de resolución de conflictos utilizan la fuerza con menos frecuencia (Tyler, 2004). Asimismo, un manejo efectivo de los conflictos mejora la percepción pública de la policía y fomenta relaciones de confianza y cooperación con la comunidad. Esto es relevante para la eficacia a largo plazo de las estrategias de seguridad pública (Skogan, 2006).

Antecedentes de la Investigación sobre el Bienestar Psicológico en el Ámbito Policial

Las investigaciones recientes sobre el bienestar policial a nivel mundial destacan la importancia de diversos factores que influyen en la salud mental y el bienestar general de los agentes de policía.

Un estudio desarrollado por Garbarino et al. (2013) examinó cómo el estrés en el trabajo está relacionado con los problemas de salud mental en un grupo específico de agentes de policía, controlando variables socio-demográficas, ocupacionales y de personalidad. Los resultados de análisis de regresión múltiple mostraron una mayor antigüedad laboral, pertenecer a un rango más bajo, estar destinado lejos del hogar familiar y no tener hijos fueron predictores significativos de mayor sintomatología. La estabilidad emocional fue un predictor especialmente significativo para

todas las medidas de problemas de salud mental. Asimismo, el artículo de Queirós et al. (2020) explora los factores que afectan el BP en personal militar y policial, destacando el papel del estrés laboral, el apoyo organizacional y la resiliencia individual. Se menciona que los rangos más altos a menudo conllevan mayores responsabilidades y estrés, lo cual puede impactar negativamente el bienestar. Además, el tiempo de servicio prolongado puede llevar a estrés acumulativo y agotamiento, disminuyendo aún más la salud psicológica.

En Inglaterra, en la Encuesta Nacional de Bienestar 2023, realizada por el *Policing Research Unit* de la Universidad de Durham, se identificaron altos niveles de fatiga y una creciente intención de renunciar al trabajo, lo que sugiere un aumento en la tendencia hacia el agotamiento debido a la alta frecuencia de estresores y la sensación de no ser valorados dentro del ámbito de las FCS (Durham University Business School, 2023).

Otro estudio publicado en *Policing: An International Journal* exploró cómo las percepciones de los agentes de policía sobre el apoyo de la comunidad afectan a su bienestar. Los resultados sugieren que el apoyo comunitario está negativamente correlacionado con el agotamiento y positivamente correlacionado con el compromiso laboral. Los agentes que se sienten apoyados por su comunidad reportan una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño. Por el contrario, situaciones que impactan la percepción pública sobre la policía, como protestas civiles, incidentes de violencia policial ampliamente reportados en los medios de comunicación, debates políticos sobre el papel de la policía en la sociedad, cambios en las políticas de aplicación de la ley, o incluso eventos de importancia nacional que generan tensiones sociales y políticas, se relacionaron con un mayor agotamiento y una menor satisfacción laboral en la policía (Keaton et al., 2023).

La investigación en el *International Journal of Emergency Services* se centró en el papel del liderazgo en el bienestar dentro del ámbito policial. El estudio encontró que los comportamientos de liderazgo negativos, como la falta de apoyo o el abuso, contribuyen significativamente al aumento de la probabilidad de que experimenten dificultades relacionadas con el estrés operacional en su trabajo diario. Por otro lado, los líderes que son comunicativos y que brindan apoyo tienen un impacto positivo en el bienestar del personal, destacando la importancia crítica de un liderazgo efectivo para manejar el estrés y mejorar la salud mental general (Leduc et al., 2023).

Otro estudio destacó la importancia de factores como la calidad del sueño y la capacidad para recargar energías fuera del horario laboral. La mala calidad del sueño resultó ser un predictor significativo de la reducción del bienestar, afectando tanto la salud mental como física, la satisfacción laboral y el compromiso profesional. Esto subraya la necesidad de que las fuerzas policiales aborden los problemas de sueño y proporcionen apoyo para un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal (Graham et al., 2023).

Además, la encuesta *2023 Work in America Survey* de la American Psychological Association (APA, 2023) también aporta datos relevantes, destacando que un alto porcentaje de trabajadores considera crucial que sus organizaciones valoren su bienestar emocional y psicológico.

Esto también se aplica directamente a los entornos policiales, donde el apoyo institucional puede mejorar significativamente el BP de los agentes. Asimismo, en otro estudio se examinaron los factores de estrés en el trabajo y su impacto en el bienestar de los agentes. Se encontró que el estrés relacionado con la demanda laboral está significativamente asociado con el malestar psicológico y el agotamiento. Este estudio también señaló que la percepción de apoyo organizacional y la capacidad de los agentes para manejar sus cargas de trabajo son valiosas para mitigar los efectos negativos del estrés laboral (Drew et al., 2024).

Adicionalmente, se ha analizado el impacto de las prácticas de “job crafting”, es decir, la adaptación del trabajo por parte de los propios empleados en la salud mental de los policías. La investigación sugiere que permitir a los agentes modificar ciertos aspectos de sus trabajos puede reducir el agotamiento y mejorar su bienestar general, destacando la importancia de proporcionar flexibilidad y autonomía en el entorno laboral policial (Tehraniy Hesketh, 2024).

Estas investigaciones enfatizan colectivamente la necesidad de abordar tanto los factores individuales como los organizacionales para mejorar el BP de los agentes de policía. Un liderazgo democrático que se centra en las demandas de los miembros de las FCS, en el apoyo comunitario y en la adopción de medidas laborales flexibles, son fundamentales para fomentar una fuerza policial más saludable y eficaces.

Antecedentes de la Investigación sobre la Inteligencia Emocional en el Ámbito Policial y Militar

Dentro del estudio *An exploration of the relationship between emotional intelligence and job performance in police organizations* (Ali et al., 2011), se consolida la importancia de la IE en el entorno policial, al sugerir que niveles elevados de esta habilidad pueden facilitar el desarrollo de prácticas de comunicación constructivas. Un estudio más reciente en Lituania, destaca la también importancia de la IE en la satisfacción con la comunicación en entornos militares (Markelienė et al., 2023). Además, cabe añadir que la IE es una herramienta efectiva para afrontar situaciones estresantes, como sugieren Chhabra y Chhabra (2013). Esta capacidad de adaptación, impulsada por la IE, destaca su papel crucial en la resiliencia y capacidad de los oficiales para lidiar con desafíos diarios.

Por otro lado, el enfoque de Risan et al. (2016) recomienda que mejorar la capacidad de regulación emocional de los oficiales a través de programas de formación específicos puede tener un impacto positivo en la calidad de las entrevistas policiales. Esto implicaría que los oficiales estén mejor preparados para manejar situaciones emocionalmente intensas durante las entrevistas, lo que podría llevar a una recolección de información más precisa y completa. La importancia de abordar estos aspectos en los entrenamientos se postula como una estrategia efectiva para mejorar la IE de los oficiales.

En el programa elaborado por Smith et al. en 2018 centrado en explorar los estilos de liderazgo y las categorías de IE, se identifica una disparidad en grado de competencia en la IE entre los líderes, subrayando la imperante necesidad de facilitar el desarrollo de habilidades de liderazgo

para subsanar esta divergencia. Cuando los participantes en el taller asociaron sus estilos de liderazgo con la comprensión de la IE, significa que reconocieron cómo su forma de liderar estaba influenciada por su capacidad para manejar las emociones, tanto las propias como las de los demás.

Esta asociación sugiere que los participantes reconocieron la importancia de la IE en el liderazgo y cómo sus propios estilos de liderazgo estaban influenciados por su comprensión y manejo de las emociones. Esto puede ser crucial para el desarrollo de habilidades de liderazgo efectivas que se basen en una comprensión profunda de las emociones y cómo estas afectan las relaciones y el rendimiento en un entorno de trabajo.

Dentro del estudio *Embedding Emotional Intelligence into Military Training Contexts*, llevado a cabo por Oden et al. (2015), se subraya la necesidad de incorporar la formación en IE dentro de los programas de entrenamiento, siendo estos importantes en la mejora en la toma de decisiones interculturales y facilitar una transición exitosa al dejar el servicio militar, promoviendo la adaptación emocional y psicológica, la estabilidad económica y el establecimiento de redes de apoyo e interpersonales sólidas en el entorno civil. Asimismo, en la investigación de Valor-Segura et al. (2020), se explora la relación entre IE, competencia comunicativa en equipo y satisfacción laboral en cadetes militares españoles. Los resultados evidencian que la IE explica significativamente la variabilidad en la satisfacción laboral, sugiriendo que programas centrados en la IE podrían potenciar una actitud hacia el trabajo más positiva. En el mismo año, los autores Garcia Zea et al., llevan a cabo un estudio sobre el impacto de la IE en el lugar de trabajo militar, evidenciando que existe una correlación positiva entre la IE y el desarrollo de liderazgo militar, gestión del estrés y capacidad para enfrentar situaciones traumáticas en el personal militar. Subrayan la utilidad de la formación en IE.

La evidencia recomienda que, debido a que la cultura, la estructura y las prácticas organizacionales de la policía pueden generar estrés, las estrategias más efectivas serían aquellas que fomentan el buen trato entre oficiales y las que promueven la búsqueda de apoyo para problemas de salud mental. Además, es relevante la capacitación de los líderes para identificar y mitigar el estrés laboral. Sin embargo, aún falta evidencia sobre muchos factores estresantes específicos y los resultados de BP, especialmente sobre la efectividad de estrategias tanto proactivas como reactivas para reducir el estrés ocupacional en la policía. Esto resalta la necesidad de realizar más investigaciones, especialmente estudios longitudinales, que incluyan factores poco estudiados como los conflictos interpersonales y las demandas emocionales (Nieuwenhuijsen et al., 2010).

Contar con una IE apropiada en el ámbito policial impacta positivamente en la estabilidad emocional, la sociabilidad, el sentido del deber, la confianza y la consideración por los demás, así como en la responsabilidad y autoexigencia en el trabajo, la aplicación de estrategias adecuadas para enfrentar el estrés y disfrutar de una salud mental mejorada. En consecuencia, todos estos aspectos promueven el BP de los/las policías, tanto en sus relaciones personales como en el desempeño de sus labores profesionales (Purba y Demou, 2019).

Antecedentes de la Investigación sobre el Manejo del Conflicto en el Ámbito Policial

Los conflictos en las organizaciones policiales pueden surgir comúnmente entre los agentes de policía, o bien entre ciudadanos y los agentes de policía, o bien entre ciudadanos. Es crucial comprender las necesidades e intereses de todas las partes involucradas y saber evaluar la importancia del problema. Se hace necesario ser versátiles para encontrar soluciones que se ajusten a las necesidades individuales de cada parte, hasta el punto de saber combinar a la vez nociones de psicología, negociación y de la misma profesión policial. Durante el proceso, se recomienda que los oficiales de policía generen un pensamiento más flexible, para explorar diversas opiniones, intereses y posibilidades de solución, orientándose hacia la más adecuada (Agastra, 2018).

Todos los profesionales del ámbito policial, deben poseer habilidades para mantener la calma, comunicarse de manera efectiva, comportarse profesionalmente y atenuar los sesgos cognitivos (Staller et al., 2022). Así como capacitarlos en relación con los métodos de análisis de conflictos y estrategias de gestión. Para lograrlo, es fundamental elaborar un plan de trabajo individual que permita intervenir, gestionar y encontrar la solución más adecuada para cada situación.

Es de suma importancia que los oficiales de policía reciban una formación continua sobre cómo analizar, gestionar y resolver situaciones de conflicto. Esta capacitación no solo mejorará su desempeño laboral, sino que también contribuirá a abordar de manera más efectiva los problemas de la sociedad, a mantener relaciones comunitarias sólidas a largo plazo y a mejorar el bienestar personal del individuo. Todas estas estrategias serán beneficiosas tanto para las FCSE, como para la sociedad en su conjunto (Agastra, 2018).

Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La presente investigación no solo busca abordar aspectos específicos relacionados con el MC, el BP y la IE en las FCSE españolas e italianas, sino que también está comprometida con la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular con el ODS 3 (Salud y Bienestar) y el ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas).

El ODS 3 (United Nations, s.f., a) se centra en garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Al investigar y proponer estrategias para mejorar el BP de los miembros de las FCSE, este trabajo contribuye directamente a la promoción de la salud mental y el bienestar de aquellos que trabajan para garantizar la seguridad pública.

Por otro lado, el ODS 16 (United Nations, s.f., b) tiene como objetivo promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles. El MC y el fomento de la IE dentro de las FCSE no solo fortalecen la capacidad de estas instituciones para mantener la seguridad y el orden público, sino que también contribuyen a la construcción de una sociedad más justa, pacífica e inclusiva.

Por lo tanto, esta investigación no solo tiene como objetivo contribuir al avance académico en el ámbito de la Seguridad y de la Psicología, sino que también aspira a ser un agente de cambio positivo alineado con los principios y objetivos establecidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Justificación del Estudio

La literatura empírica revisada y expuesta en los anteriores epígrafes respalda la importancia del Bienestar Psicológico, de la Inteligencia Emocional y del Manejo del Conflicto en el ámbito policial y militar. Estos aspectos no solo son cruciales para el rendimiento laboral de las FCSE, sino también para su salud mental y bienestar general. Los estudios muestran que el desarrollo de habilidades en BP, IE y MC puede mejorar significativamente la capacidad de los miembros de los Cuerpos para enfrentar las tensiones y desafíos diarios de su trabajo, así como para mantener relaciones saludables con sus colegas y con la comunidad.

En este sentido, se destaca la necesidad urgente de implementar intervenciones específicas y programas educativos adaptados a las características únicas del trabajo policial y militar. Estos programas deben diseñarse considerando los riesgos y demandas particulares de estas profesiones, así como las habilidades y recursos necesarios para afrontarlos de manera efectiva.

Al reconocer la importancia del BP, de la IE y del MC en el contexto policial y militar, se abre la puerta a la formulación de estrategias personalizadas y efectivas que fortalezcan la resiliencia y la capacidad de las personas para cumplir con sus responsabilidades de manera óptima. Estas estrategias pueden incluir desde programas de entrenamiento en habilidades emocionales hasta servicios de apoyo psicológico y recursos de autocuidado. En definitiva, este enfoque proporciona una base sólida y necesaria para la investigación y el desarrollo continuo de estrategias que mejoren la calidad de vida y el desempeño laboral de los oficiales en el ámbito policial y militar.

Finalmente, la presente investigación surge como un impulso personal para contribuir en la adquisición y mejora de las habilidades relacionadas con el Manejo del Conflicto y la Inteligencia Emocional entre los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Este impulso nace de mi experiencia previa dentro de las Fuerzas Armadas españolas, así como de mi colaboración con las FCSE en la Misión Permanente de España ante las Naciones Unidas en Nueva York (USA) y con la Policía Local de Valencia, además de ser ciudadana italiana. Estas vivencias me han brindado la oportunidad única de presenciar de primera mano el valor del trabajo desempeñado por cada uno de los Cuerpos, así como la fortaleza física y mental requerida para llevar a cabo sus funciones y asistir a los ciudadanos.

Del mismo modo, cabe destacar que existe una escasez de estudios enfocados en esta población específica, lo cual resalta la importancia de esta investigación. Desde esa perspectiva, mi motivación para el presente estudio radica en el deseo de contribuir al BP y profesional de quienes dedican sus vidas a proteger y servir a la comunidad.

Al explorar las estrategias del BP, IE y MC en las FCSE españolas e italianas, el objetivo no solo es proporcionar un análisis comparativo, sino también explorar e identificar áreas de mejora y desarrollar recomendaciones prácticas que puedan traducirse en un futuro, que obviamente excede la pretensión de este trabajo fin de grado, en acciones concretas para el beneficio de los agentes y, en última instancia, de la sociedad en su conjunto. Mi compromiso personal con esta y futuras investigaciones se fundamenta en poder contribuir modestamente a la mejora continua de las condiciones laborales y el BP de quienes desempeñan un papel crucial en la preservación de la Paz y la Seguridad en nuestras comunidades.

Hipótesis y Objetivos

El objetivo general de la presente investigación es estudiar la relación que guardan determinadas variables psicológicas en el contexto de las FCSE y poder compararlas entre países (Italia vs España). Para ello, se proponen los siguientes objetivos específicos (OE).

OE 1: Proporcionar un análisis sobre las variables de BP, IE y MC y de la relación entre ellas en la muestra según el Cuerpo de pertenencia.

OE 2: Evaluar la relación entre BP, rango y tiempo de servicio en el personal policial, con el propósito de comprender cómo estos factores interaccionan.

OE 3: Evaluar la percepción sobre la utilidad de ser entrenado o formado en las variables de BP, IE y MC.

OE 4: Entender el grado de percepción que la muestra tiene sobre la posible interferencia de su trabajo en su vida socio-personal.

OE 5: Determinar cuál es la estrategia de resolución de conflictos más prevalente en la muestra de FCSE.

OE 6: Comparar los resultados obtenidos y anteriormente mencionados entre las dos muestras, la española y la italiana.

A partir de los objetivos establecidos, se formulan las siguientes hipótesis.

Hipótesis 1 (H1): Se espera encontrar una correlación negativa significativa entre el grado de bienestar psicológico, el rango jerárquico y el tiempo de servicio en el personal policial y militar, indicando que aquellos con rangos más altos y mayor tiempo de servicio reportarán niveles más bajos de bienestar psicológico.

Hipótesis 2 (H2): Las puntuaciones más altas en el estilo MC Integrador serán las que presentarán puntuaciones más elevadas en IE y de BP.

Hipótesis 3 (H3): Existe una correlación positiva entre los niveles de inteligencia emocional y el bienestar psicológico de los agentes de policía.

Método

Diseño del estudio

El diseño de estudio elegido para el presente análisis es de tipo exploratorio, cuantitativo y transversal con enfoque correlacional, sin realizar un seguimiento a largo plazo de dicha muestra (Rasinger, 2020), con el fin de recopilar información, mediante tres cuestionarios validados, de una muestra de la población nacional (España) e internacional (Italia), para hacer posteriormente una comparativa. Además, se empleó la técnica de muestreo por conveniencia. Se estableció comunicación con diferentes rangos de los Cuerpos españoles e italianos para que facilitasen difusión entre los jefes y subordinados.

Las variables seleccionadas son las siguientes: Bienestar Psicológico, Inteligencia Emocional y Manejo de Conflictos, para averiguar cómo se relacionan entre las tres. Cada cuestionario ha sido previamente validado y adaptado para su uso en la población española. En el caso de Italia, al no tener acceso a cuestionarios validados en el país, la investigadora de este TFG realizó una primera traducción del español al italiano y, a continuación, una segunda traducción al español. Tras llegar a un acuerdo, un panel de dos traductores italiano/español evaluó la calidad de las traducciones al español, y tres psicólogos expertos en bienestar psicológico de habla italiana evaluaron la traducción final.

Muestra

La muestra se compone de 76 participantes, todos mayores de 18 años y pertenecientes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, siendo el 22.37% de sexo femenino y 77.63% de sexo masculino. Además, 22.37% pertenece al CNP, el 25% a la Guardia Civil y 28.95% y 23.68% respectivamente a la Polizia di Stato y a la Arma dei Carabinieri.

Tabla 2

Descriptiva Edad por Sexo y Cuerpo

	Sexo	Cuerpo	N	Media	Mediana	DE	Min.	Máx.
Edad	Hombre	CNP	12	51.5	53.5	10.43	35	65
		Guardia Civil	18	43.2	46.0	10.24	25	56
		Polizia di Stato	15	32.2	30	5.54	26	41
		Arma dei Carabinieri	14	34.4	32.5	10.30	23	60
	Mujer	CNP	5	39.4	30	16.65	25	59
		Guardia Civil	1	30.0	30	NaN	30	30
		Polizia di Stato	7	28.1	26	5.43	25	40
		Arma dei Carabinieri	4	27.3	27.5	4.11	22	32

Es importante destacar que la muestra no refleja un equilibrio en cuanto a la variable sexo y esto se debe en gran medida a la realidad estructural y cultural que caracteriza a las FCSE en España e Italia. Los estudios indican que las barreras incluyen el sesgo de género, la discriminación en el reclutamiento y la promoción, y las dificultades para equilibrar el trabajo con las responsabilidades familiares, especialmente en trabajos con horarios irregulares y exigencias físicas significativas. Además, la cultura interna de las fuerzas de seguridad, tradicionalmente dominada por hombres, puede crear un ambiente menos acogedor para las mujeres, limitando su entrada y retención en estas profesiones (U.S. Department of Justice, 2019; De Clercq y Brieger, 2021 y European Institute for Gender Equality, 2021).

De los 76 participantes, y en relación con la edad media por grupos, esta oscila entre 27.3 (en mujeres pertenecientes al cuerpo Arma dei Carabinieri) hasta los 51.5 años (en hombres del Cuerpo Nacional de Policía). En cuanto al rango, un 30,26% pertenecen al rango de oficiales, el 23,68% provienen del rango de suboficiales y 46,05% de rango raso o base (en función del cuerpo). La media del tiempo de servicio es de 15,17 años, teniendo un mínimo de 2 y máximo de 43 años. Estos datos se pueden observar detalladamente en la siguiente tabla.

Tabla 3

Tiempo de Servicio según Rango y Nacionalidad

	Rango	Nacionalidad	N	Media	DE	Mín.	Máx.
TDS	Oficial	Española	13	30.92	7.42	15	43
		Italiana	10	14.90	5.43	8	24
	Suboficial	Española	9	23.00	9.53	5	35
		Italiana	9	24.67	9.43	7	35
	Raso/ Base	Española	14	12.43	11.08	2	32
		Italiana	21	4.24	2.91	2	15

Fuente: elaboración propia

Instrumentos de medida

Para la realización de esta investigación se elaboró un cuestionario anónimo utilizando la plataforma Google Forms (ver anexo 2). Dicho cuestionario abarcó diversas variables socio-demográficas (Sexo, Edad, Nacionalidad, Formación Académica, Cuerpo de pertenencia, Rango y Tiempo de Servicio), así como variables de estudio (BP, IE y MC) a partir de cuestionarios estandarizados que contenían preguntas de tipo Likert. Asimismo, se han añadido preguntas relativas a nivel de formación que los participantes han tenido sobre las tres variables en cuestión, la percepción personal de la utilidad de dichas formaciones para su bienestar y su desempeño en el trabajo y el grado que creen que tienen dichas habilidades (BP, IE y MC). Estas preguntas también han sido formuladas con formato de respuesta tipo Likert. Por último, se ha propuesto una pregunta sobre la percepción que mantiene cada individuo en relación con la interferencia del trabajo en la vida

personal; más concretamente, entender cuánto influye el hecho de “no poder dejar de ser nunca policía/guardia civil”, tal y como se explicaba en anteriores epígrafes.

La variable de BP fue estudiada a partir del instrumento *Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff* (Rivera et al., 2016 y Díaz et al., 2006). El instrumento consta de 29 ítems que evalúan 6 dimensiones, con alternativas de respuesta de tipo Likert (del 1 totalmente en desacuerdo, al 6 totalmente de acuerdo), considerando los ítems a invertir, a mayor puntuación mayor BP en las 6 siguientes dimensiones.

Autoaceptación, se refiere a la aceptación y aprecio de uno mismo, incluyendo aspectos positivos y negativos. Implica tener una actitud positiva hacia uno mismo, aceptando las limitaciones y fortalezas personales.

Relaciones positivas con los demás se refiere a tener relaciones interpersonales satisfactorias y de apoyo. Incluye la capacidad de establecer y mantener conexiones emocionales significativas con los demás, así como el apoyo mutuo y la empatía en las relaciones.

Autonomía, implica tener un sentido de independencia y autodirección en la vida. Se caracteriza por la capacidad de tomar decisiones por uno mismo, actuar de acuerdo con los propios valores y metas, y resistir la presión social.

Dominio del entorno, capacidad de manejar eficazmente el entorno y las demandas externas. Incluye la capacidad de adaptarse a los cambios, resolver problemas de manera efectiva y sentirse competente en diferentes situaciones.

Propósito en la vida se refiere a tener un sentido de dirección y significado en la vida. Implica tener metas claras y significativas, así como un sentido de misión personal que guíe las acciones y decisiones.

Crecimiento, capacidad de aprender a adaptarse a las situaciones cambiantes de la vida. Incluye la flexibilidad psicológica para enfrentar desafíos y superar adversidades, así como la capacidad de encontrar un equilibrio emocional en medio del cambio y la incertidumbre.

El coeficiente de fiabilidad, alfa de Cronbach, encontrado por Díaz et al. (2006) para la versión reducida de 29 ítems, es de 0.700. En particular, se describe: autoaceptación: 0.840, relaciones positivas: 0.780, autonomía: 0.700, dominio del entorno: 0.82, crecimiento personal: 0.710 y propósito en la vida: 0.700. Para este estudio y esta muestra fue de autoaceptación: 0.861, relaciones positivas: 0.820, autonomía: 0.740, dominio del entorno: 0.725, crecimiento personal: 0.723 y propósito en la vida: 0.877. Para el presente estudio se obtuvo un alfa de Cronbach 0.939, indicando una consistencia interna apta. Asimismo, se ha hecho uso del estadístico Omega de McDonald obteniendo un valor de 0.946 para la escala total y las siguientes puntuaciones para las diversas dimensiones: 0.916 para la Autoaceptación, 0.929 para Autonomía, 0.918 para Propósito, Relaciones Positivas 0.925, 0.920 y Dominio del Entorno 0.926 para Crecimiento.

La variable IE fue evaluada a partir del cuestionario desarrollado por Pekaar et al. en 2018, la *Escala Rotterdam de Inteligencia Emocional (REIS)*, de 28 ítems. Presenta una escala tipo Likert de 5 puntos que varía de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo), con un rango de puntuaciones posibles de 28 a 140. Las puntuaciones más altas son indicativas de mayor IE. Las dimensiones analizadas son (Teruel et al., 2019):

Evaluación emocional dirigida hacia uno mismo: el grado en que las personas perciben y comprenden sus propias emociones.

Evaluación de emociones dirigida hacia otros: el grado en que los individuos perciben y comprenden las emociones de otras personas.

Regulación emocional centrada en uno mismo: el grado en que los individuos controlan sus propias emociones para lograr un objetivo.

Regulación de las emociones dirigidas hacia los demás: el grado en que los individuos controlan las emociones de otras personas para lograr un objetivo.

El coeficiente de fiabilidad, alfa de Cronbach, encontrado por Teruel et al. (2019) fue de 0.866. Para este estudio ha sido de 0.955, indicando una consistencia interna apta. Asimismo, se ha hecho uso del estadístico Omega de McDonald obteniendo un total de 0.958.

La variable MC fue evaluada a partir del *Inventario de Rahim sobre Estilos de Manejo de Conflictos* (Rahim Organizational Conflict Inventory II, form C; ROCI-II forma C; Rahim 1983), el cual pretende estudiar cómo las personas enfrentan y resuelven los conflictos en contextos interpersonales. Rahim (1983, 2001) desarrolló este modelo para comprender las diferentes estrategias que las personas emplean al enfrentarse a situaciones conflictivas y cómo estas estrategias afectan los resultados de los conflictos. En este estudio se utilizó la versión castellana del instrumento (Ramírez y Álvarez, 2004), formado por 28 ítems, que mide cinco estilos de MC: Integrador (colaborativo para resolver conflictos), Dominante (voluntad de prevalecer sobre el otro), Evitativo (evitan abordar o resolver el conflicto), Complaciente (realizar sacrificios personales en beneficio de la relación o para evitar conflictos mayores), y Comprometido (las partes buscan un punto intermedio aceptable).

El coeficiente de fiabilidad, alfa de Cronbach, encontrado por Ramírez y Álvarez (2004) fue de 0.84. Para este estudio se obtuvo 0.835, indicando una consistencia interna apta. De forma más específica, los resultados en las subescalas fueron: Evitativo 0.800, Integrador 0.740, Complaciente 0.820, Dominante 0.660 y Comprometido 0.650. Asimismo, se ha hecho uso del estadístico Omega de McDonald obteniendo 0.752 para la escala global y en las subescalas Evitativo 0.800, Integrador 0.660, Complaciente 0.750, Dominante 0.50 y Comprometido 0.700.

Procedimiento

Esta investigación cuenta con la aprobación de la Comisión de Investigación de la Escuela de Doctorado e Investigación de la Universidad Europea de Valencia (número de Código CI 2024-610), incluida en el anexo 1.

El procedimiento empleado para realizar el estudio se compone de diferentes fases. Durante la primera fase, se elaboró un exhaustivo análisis sobre la evidencia científica publicada para orientar el presente trabajo y para definir la muestra específica objeto de estudio; asimismo, se eligieron las escalas estandarizadas y se desarrollaron preguntas de carácter socio-demográfico y otras más específicas según los OE planteados, con el fin de recolectar información relevante sobre la muestra y poder completar toda la información que se buscaba. La aplicación del cuestionario se llevó a cabo de forma computarizada siguiendo las pautas recomendadas. La elección de un formato computarizado se basó en diversas razones.

Primero, aumenta significativamente la accesibilidad y flexibilidad para los participantes, con su propio tiempo y entorno (Dillman et al., 2014), aumentando la tasa de respuesta y mejorando la representatividad de la muestra. Además, las encuestas en línea son especialmente útiles para alcanzar poblaciones dispersas geográficamente (Wright, 2005), como es en este caso. Segundo, la digitalización de los cuestionarios permite una recolección y procesamiento de datos más rápida y precisa, reduciendo así los errores humanos y acelerando el análisis de los resultados (González-González et al., 2021). Este enfoque también facilita la administración simultánea de múltiples encuestas, lo que es ventajoso en estudios comparativos internacionales. Tercero, la confidencialidad de las respuestas es crucial en estudios que pueden involucrar información sensible (Deutskens et al., 2006), como el bienestar psicológico y el manejo de conflictos en Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Durante la segunda fase, se elaboraron ambos cuestionarios (el formato español y el italiano) con los ítems de las escalas elegidas y se dejaron preparados para su aplicación mediante la plataforma de Google Forms. Se redactaron y se incluyeron los consentimientos informados (véase anexo 3) atendiendo a las cuestiones éticas y legislativas, para garantizar el anonimato de los datos. Finalmente, se aplicaron los cuestionarios. Fue posible contestar al cuestionario a partir del 15 de abril 2024, hasta el 6 de junio 2024. Todos los participantes que formaron parte de la muestra completaron los cuestionarios en formato online mediante un enlace, voluntariamente. Se les informó previamente de la tarea que iban a realizar, de qué forma, de cuánto tiempo les ocuparía y no recibieron ningún incentivo por ello.

Una vez recogida la muestra, se preparó la base de datos sobre la que trabajar y finalmente el siguiente paso fue analizar los resultados, con el programa informático Jamovi (versión 2.4.; 2023).

Análisis de Datos

A continuación se procede a describir los métodos estadísticos empleados para analizar los datos recopilados a partir de las 76 respuestas recibidas mediante el programa Jamovi.

Una vez asegurada la validez y confiabilidad de los instrumentos para esta muestra, se llevó a cabo un análisis de normalidad con el objetivo de determinar si las puntuaciones de BP, IE y MC en cada grupo seguían una distribución normal. De este modo, el resultado obtenido en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov indicó que no es significativo y, por tanto, que seguía una distribución normal (véase Tabla 4).

Tabla 4

Test de Normalidad

			Statistic	p	
Kolmogorov-Smirnov	BP	Autoaceptación	0.121	0.218	
		Autonomía	0.145	0.081	
		Propósito	0.122	0.211	
		Rel. Pos.	0.205	0.003	
		Dominio Entorno	0.135	0.126	
		Crecimiento	0.122	0.205	
		IE		0.0623	0.930
	MC	Integrador	0.0792	0.727	
		Complaciente	0.1069	0.350	
		Evitante	0.1403	0.101	
		Comprometido	0.1842	0.012	
		Dominante	0.0988	0.449	

Nota: elaborado por *more tests*

Obtenidos estos datos, se ha procedido a análisis descriptivos, correlaciones de Spearman y a pruebas ANOVA con *Tukey Post-Hoc Test*. En lo que se refiere al OE 1, se procedió con análisis descriptivos y Correlaciones de Spearman, empleadas también para la H1, H2 y H3, el OE 2, OE 3 y OE4. Las pruebas ANOVA y *Tukey Post-Hoc Test* sirvieron para comprobar los OE 5, OE 6.

Todos los análisis desarrollados garantizan un enfoque riguroso y detallado para examinar las relaciones entre Bienestar Psicológico, Inteligencia Emocional y Manejo de Conflicto, proporcionando una base sólida para las conclusiones del estudio.

Resultados

En este epígrafe se procede a exponer los resultados obtenidos a partir de los análisis realizados con los datos recabados en el estudio, estructurándolos conforme a los OE e hipótesis planteadas.

Análisis Descriptivos las Variables BP, IE y MC

En lo que respecta al OE1 del presente trabajo, se persigue proporcionar un análisis descriptivo sobre las variables de BP, IE y MC, separado por el grupo de pertenencia. En las siguientes tablas 5, 6 y 7 se pueden observar los resultados obtenidos.

Tabla 5

Descriptivos Sub-escalas de BP según el Cuerpo de Pertenencia

	Cuerpo	N	Media	Mediana	DE	Mín.	Máx.
Autoaceptación	CNP	17	19.40	20.00	3.33	12.00	24.00
	Guardia Civil	19	20.50	21.00	2.44	16.00	24.00
	Polizia di Stato	22	21.00	22.00	3.12	14.00	24.00
	Arma de Carabinieri	18	20.40	21.00	2.57	16.00	24.00
Autonomía	CNP	17	28.50	29.00	3.76	22.00	35.00
	Guardia Civil	19	30.60	31.00	3.92	23.00	36.00
	Polizia di Stato	22	31.00	31.00	4.56	21.00	36.00
	Arma de Carabinieri	18	30.40	31.50	5.38	15.00	36.00
Propósito	CNP	17	25.4	26.00	4.08	15.00	30.00
	Guardia Civil	19	25.60	26.00	3.66	18.00	30.00
	Polizia di Stato	22	26.80	28.00	3.16	19.00	30.00
	Arma de Carabinieri	18	27.30	27.5	1.90	22.00	30.00
Rel. Pos.	CNP	17	25.2	27.50	2.82	18.00	29.00
	Guardia Civil	19	26.60	28.00	3.01	21.10	30.00
	Polizia di Stato	22	26.90	29.00	3.69	20.00	30.00
	Arma de Carabinieri	18	26.70	27.50	3.63	20.00	30.00
Dominio Entorno	CNP	17	25.50	26.00	3.71	17.00	30.00
	Guardia Civil	19	26.70	27.00	2.51	22.00	30.00
	Polizia di Stato	22	27.20	28.00	3.38	17.00	30.00
	Arma de Carabinieri	18	26.70	26.50	3.29	20.00	30.00
Crecimiento	CNP	17	19.90	20.00	3.04	13.00	24.00
	Guardia Civil	19	20.30	21.00	3.21	16.00	24.00
	Polizia di Stato	22	20.40	22.00	3.84	13.00	24.00
	Arma de Carabinieri	18	20.90	21.00	2.29	17.00	24.00

En el análisis de las dimensiones de BP de los diferentes Cuerpos de Seguridad, se observan tendencias significativas diferentes entre los grupos. Primero, la Polizia di Stato lidera en varias áreas clave, mostrando los niveles de medias más altos en Autoaceptación (21.0), Autonomía (31.0), relaciones positivas (26.9) y Dominio del entorno (27.2). Por otro lado, la Policía Nacional

tiende a tener los valores más bajos en estas dimensiones, con medias de 19.4 en Autoaceptación, 28.5 en Autonomía, 25.2 en Relaciones Positivas y 25.5 en Dominio del Entorno. Este patrón sugiere que los agentes de la Polizia di Stato perciben un mayor BP y control en sus vidas en comparación con los miembros de la Policía Nacional. Segundo, el grupo Arma dei Carabinieri obtiene las medias más altas en las dimensiones Propósito en la vida (27.3) y el Crecimiento Personal (20.9). Por otro lado, la Guardia Civil muestra medias intermedias con respecto a los demás grupos. Todos estos resultados apuntan diversas variaciones significativas en la percepción de BP entre las FCSE, con la Polizia di Stato y la Arma dei Carabinieri presentando los perfiles más positivos.

Tabla 6

Descriptivos Inteligencia Emocional Según Cuerpos

	Cuerpo	N	Media	Mediana	DE	Mín.	Máx.
IE	CNP	17	102	103	14.38	77	126
	Guardia Civil	19	101	105	14.43	79	119
	Polizia di Stato	22	101	105	15.07	56	133
	Arma de Carabinieri	18	105	103	9.70	96	140

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6 se muestra que las medias de IE son similares entre los grupos, fluctuando entre 101 y 105. Esto sugiere que, en promedio, los niveles de IE son relativamente uniformes entre las diferentes FCSE. Dado que la puntuación varía entre 28 y 140, estos resultados se encuentran por encima de los valores medios, indicando puntuaciones medias-altas.

El Arma dei Carabinieri presenta una puntuación media de 105, la más alta entre todos los grupos, con respuestas relativamente uniformes (DE de 9.70). Además, su valor mínimo observado (96) está por encima de la media de los otros Cuerpos. La Guardia Civil, con una media de 101, muestra una mayor variabilidad en sus puntuaciones. En el Cuerpo Nacional de Policía, la media es similar a la de la Guardia Civil, pero con puntuaciones más centradas (mínimo de 77 y máximo de 126). Por último, la Polizia di Stato, aunque tiene una buena media, presenta una mayor dispersión en sus puntuaciones (rango de 56 a 133). Comparando estos resultados, el Arma dei Carabinieri no solo tiene la media más alta, sino también una menor variabilidad, sugiriendo un alto nivel de IE. La Guardia Civil y la Polizia di Stato tienen medias similares, aunque esta última muestra una mayor variabilidad, indicando diferencias más pronunciadas entre sus miembros. Finalmente, la Policía Nacional presenta una media intermedia y una variabilidad comparable a la Guardia Civil, sugiriendo un buen nivel de IE, aunque con algunas diferencias entre sus integrantes.

Tabla 7*Descriptivos Estilos de MC según Cuerpos*

	Cuerpo	N	Media	Mediana	DE	Mín.	Máx.
Integrador	CNP	17	29.35	29.00	3.316	24.00	36.00
	Guardia Civil	19	28.84	29.00	2.588	23.00	33.00
	Polizia di Stato	22	30.32	30.00	3.358	24.00	35.00
	Arma de Carabinieri	18	30.72	30.50	2.516	26.00	36.00
Complaciente	CNP	17	21.00	22.00	3.758	15.00	28.00
	Guardia Civil	19	20.11	21.00	3.213	14.00	28.00
	Polizia di Stato	22	22.68	22.50	2.033	18.00	26.00
	Arma de Carabinieri	18	25.00	24.00	3.125	21.00	30.00
Evitativo	CNP	17	20.00	19.00	2.716	15.00	26.00
	Guardia Civil	19	18.74	18.00	4.593	10.00	28.00
	Polizia di Stato	22	20.41	22.00	5.997	10.00	28.00
	Arma de Carabinieri	18	23.44	21.50	4.617	13.00	30.00
Comprometido	CNP	17	9.94	10.00	0.827	9.00	11.00
	Guardia Civil	19	10.32	10.00	0.946	8.00	12.00
	Polizia di Stato	22	10.09	10.00	0.750	9.00	11.00
	Arma de Carabinieri	18	9.89	10.00	1.023	8.00	12.00
Dominante	CNP	17	13.29	14.00	3.197	5.00	18.00
	Guardia Civil	19	12.37	12.00	2.793	8.00	18.00
	Polizia di Stato	22	14.59	14.00	2.039	11.00	19.00
	Arma de Carabinieri	18	15.33	16.00	3.162	9.00	21.00

Al observar la tabla 6, se puede ver que el grupo italiano Arma dei Carabinieri tiende a tener puntuaciones más altas en las dimensiones de Integrador, Complaciente y Evitativo en comparación con los otros grupos. Además, en cada dimensión, los valores mínimos y máximos muestran cierta consistencia dentro de cada grupo, aunque hay variabilidad entre los grupos en cuanto a la dispersión de las puntuaciones. En general, el estilo Integrador es el más predominante, seguido por el Complaciente, Evitativo, Dominante, y el menos prevalente es el Comprometido.

Correlación entre BP, IE y MC

Para alcanzar una comprensión integral de las variables analizadas (OE1) y verificar las hipótesis planteadas (H2 y H3), se realizó un análisis de correlación de Spearman. La H2 postula que las puntuaciones más altas en el estilo de MC Integrador estarán asociadas con mayores niveles de IE y BP, mientras que la H3 sugiere una correlación positiva entre los niveles de IE y BP en los agentes de policía. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la tabla.

Tabla 8*Correlaciones Spearman entre BP, IE, y MC*

		Autoaceptación	Autonomía	Propósito	Rel. Pos.	Dominio Entorno	Crecimiento	IE	Integrador
Autoaceptación	Rho Sp.	-							
	Sign. (p)	-							
Autonomía	Rho Sp.	0.694 ***	-						
	Sign. (p)	< .001	-						
Propósito	Rho Sp.	0.782 ***	0.603 ***	-					
	Sign. (p)	< .001	< .001	-					
Rel. Pos.	Rho Sp.	0.711 ***	0.663 ***	0.675 ***	-				
	Sign. (p)	< .001	< .001	< .001	-				
Dominio Ent.	Rho Sp.	0.732 ***	0.636 ***	0.742 ***	0.715 ***	-			
	Sign. (p)	< .001	< .001	< .001	< .001	-			
Crecimiento	Rho Sp.	0.688 ***	0.511 ***	0.732 ***	0.722 ***	0.629 ***	-		
	Sign. (p)	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	-		
IE	Rho Sp.	0.419 ***	0.329 **	0.538 ***	0.290 *	0.366 **	0.504 ***	-	
	Sign. (p)	< .001	0.004	< .001	0.011	0.001	< .001	-	
Integrador	Rho Sp.	0.660 ***	0.462 ***	0.681 ***	0.578 ***	0.628 ***	0.675 ***	0.348**	-
	Sign. (p)	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	0.002	-
Complaciente	Rho Sp.	0.237 *	0.260 *	0.271 *	0.250 *	0.242 *	0.145	-0.014	0.448 ***
	Sign. (p)	0.039	0.023	0.018	0.030	0.035	0.211	0.902	< .001

		Autoaceptación	Autonomía	Propósito	Rel. Pos.	Dominio Entorno	Crecimiento	IE	Integrador
Evitativo	Rho Sp.	0.050	-0.007	0.130	0.124	0.208	0.039	-0.065	0.195
	Sign. (p)	0.668	0.955	0.262	0.285	0.072	0.738	0.577	0.091
Comprometido	Rho Sp.	0.324 **	0.200	0.432 ***	0.321 **	0.629 ***	0.291 *	0.305 **	0.330 **
	Sign. (p)	0.004	0.084	<.001	0.005	<.001	0.011	0.007	0.004
Dominante	Rho Sp.	0.210	0.038	0.176	0.195	0.170	0.102	-0.086	0.271 *
	Sign. (p)	0.068	0.747	0.127	0.092	0.143	0.382	0.458	0.018

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Al observar las correlaciones, se afirma que la hipótesis H2 está corroborada por los datos. El estilo de MC Integrador muestra correlaciones significativas con la IE ($\rho = 0.348$, $p = 0.002$) y con todas las dimensiones del BP: Autoaceptación ($\rho = 0.660$, $p < 0.001$), Autonomía ($\rho = 0.462$, $p < 0.001$), Propósito en la vida ($\rho = 0.681$, $p < 0.001$), Relaciones Positivas ($\rho = 0.578$, $p < 0.001$), Dominio del Entorno ($\rho = 0.628$, $p < 0.001$) y Crecimiento Personal ($\rho = 0.675$, $p < 0.001$). Estos resultados indican que un estilo Integrador en el MC se asocia con mayores niveles de BP e IE.

La hipótesis H3 también está apoyada por los datos. Hay correlaciones significativas entre la IE total y diversas dimensiones del BP. En particular, Autoaceptación ($\rho = 0.419$, $p < 0.001$), Autonomía ($\rho = 0.329$, $p = 0.004$), Propósito en la vida ($\rho = 0.538$, $p < 0.001$), Relaciones Positivas ($\rho = 0.290$, $p = 0.011$), Dominio del Entorno ($\rho = 0.366$, $p = 0.001$) y Crecimiento Personal ($\rho = 0.504$, $p < 0.001$) muestran todas correlaciones positivas significativas con la IE total.

Comparación de Medias

Con la finalidad de establecer las comparaciones e identificar posibles diferencias entre las medias de la población italiana y española sobre las variables BP, IE y MC (OE6), se ha procedido a realizar el análisis estadístico de ANOVA. En cuanto al BP, existe una diferencia en las comparaciones de medias en la sub-escala de Propósito, con un valor de -1.53 y un valor p de 0.044 , a favor de la muestra italiana. En la escala referente a la IE no existen diferencias. Por otro lado, en la escala del MC, se destacan diferencias significativas en la sub-escala Integrador igual a -1.42 y con valor p de 0.040 . Asimismo, en la sub-escala Complaciente, la diferencia es aún más marcada, con un resultado significativo de -3.20 , con valor $p < 0.001$, lo que denota una diferencia significativa considerable entre los grupos. Finalmente, también se ha encontrado una diferencia significativa en las sub-escalas de Evitativo (diferencia igual a -2.44 y valor $p = 0.031$) y Dominante (diferencia igual a -2.12 y valor $p = 0.001$). Todas ellas presentando valores significativamente más altos para el grupo correspondiente a Italia. A continuación se presentan los valores significativos de medias y p para las comparaciones *Tukey Post-Hoc Test* entre los grupos Español e Italiano (véase Tabla 9).

Tabla 9

Tukey Post-Hoc Test de subescala de BP (Propósito), y Escala de MC Integrador, Complaciente, Evitativo, Dominante

			Española	Italiana
Autoaceptación	Española	Dif. Medias Valor p	- -	-0.806 0.228
	Italiana	Dif. Medias Valor p	- -	- -
Autonomía	Española	Dif. Medias Valor p	- -	-1.26 0.221
	Italiana	Dif. Medias Valor p	- -	- -
Propósito	Española	Dif. Medias Valor p	- -	-1.53 0.044*
	Italiana	Dif. Medias Valor p	- -	- -
Rel. Pos.	Española	Dif. Medias Valor p	- -	-0.881 0.252
	Italiana	Dif. Medias Valor p	- -	- -
Dominio Entorno	Española	Dif. Medias Valor p	- -	-0.728 0.332
	Italiana	Dif. Medias Valor p	- -	- -
Crecimiento	Española	Dif. Medias Valor p	- -	-0.542 0.457
	Italiana	Dif. Medias Valor p	- -	- -
Complaciente	Española	Dif. Medias Valor p	- -	-3.20 <.001
	Italiana	Dif. Medias Valor p	- -	- -
Evitativo	Española	Dif. Medias Valor p	- -	-2.44 0.031
	Italiana	Dif. Medias Valor p	- -	- -
Integrador	Española	Dif. Medias Valor p	- -	-1.42 0.040
	Italiana	Dif. Medias Valor p	- -	- -
Dominante	Española	Dif. Medias Valor p	- -	-2.12 0.001
	Italiana	Dif. Medias Valor p	- -	- -

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Con el fin de entender cuál es el estilo de MC prevalente en los Cuerpos españoles e italianos (OE 5), se ha llevado a cabo una prueba específica de ANOVA y *Tukey Post-Hoc Test*.

Tabla 10

Tukey Post-Hoc Test MC Prevalente en los Cuerpos

			Arma dei Carabinieri	Guardia Civil	CNP	Polizia di Stato
Evitativo	Arma de Carabinieri	Dif. Medias	-	4.71	3.44	3.035
		Valor p	-	0.018	0.147	0.192
	Guardia Civil	Dif. Medias		-	-1.26	-1.672
		Valor p		-	0.855	0.674
CNP	Dif. Medias			-	-0.409	
	Valor p			-	0.993	
Polizia di Stato	Dif. Medias				-	
	Valor p				-	
Complaciente	Arma de Carabinieri	Dif. Medias	-	4.89	4.000	2.32
		Valor p	-	< .001	0.001	0.086
	Guardia Civil	Dif. Medias		-	0.895	-2.58
		Valor p		-	0.814	0.041
CNP	Dif. Medias			-	-1.68	
	Valor p			-	0.324	
Polizia di Stato	Dif. Medias				-	
	Valor p				-	
Dominante	Arma de Carabinieri	Dif. Medias	-	2.96	2.039	0.742
		Valor p	-	0.010	0.145	0.837
	Guardia Civil	Dif. Medias		-	-0.926	-2.222
		Valor p		-	0.754	0.062
CNP	Dif. Medias			-	-1.297	
	Valor p			-	0.480	
Polizia di Stato	Dif. Medias				-	
	Valor p				-	

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Los resultados indican que los miembros de esta Fuerza tienden a evitar los conflictos con una diferencia de medias significativa (4.71) en comparación con la Guardia Civil y la Policía Nacional. Este hallazgo sugiere una predisposición hacia la minimización del conflicto, posiblemente para mantener la armonía y evitar la escalada de tensiones.

Asimismo, el estilo Complaciente, también es notable en la Arma dei Carabinieri, pero de manera más significativa que en el caso del estilo Evitativo. Los datos muestran que la diferencia de medias es considerablemente alta (4.89) en comparación con la Guardia Civil y la Policía Nacional, lo

que indica una mayor disposición a comprometerse y a ceder en conflictos. Este estilo podría reflejar una cultura organizacional que valora la cohesión y la cooperación, incluso a costa de las preferencias individuales.

El estilo Dominante es más común en la Arma dei Carabinieri que en otras Fuerzas. Los datos indican una mayor tendencia a este estilo (2.96) en comparación con la Guardia Civil y la Policía Nacional, aunque la diferencia no siempre es estadísticamente significativa. Este estilo puede estar relacionado con la necesidad de tomar decisiones rápidas y firmes en situaciones de alta presión. Por lo contrario, los estilos Comprometido e Integrador no muestran diferencias significativas entre las Fuerzas analizadas.

Finalmente, el estilo complaciente es el más prevalente en la Arma dei Carabinieri, seguido por el estilo dominante. Estos hallazgos subrayan la diversidad en las estrategias de manejo de conflictos y reflejan las distintas culturas organizacionales y prioridades operativas dentro de cada FCSE.

Relación entre Tiempo de Servicio, Rango y BP

Para entender qué relación existe entre las variables de Tiempo de Servicio, el Rango y las dimensiones del BP, (H1 y OE2), se han llevado a cabo correlaciones de Spearman, obteniendo los resultados que se reflejan en la tabla 11.

Tabla 11

Correlación TDS, Rango y BP

		Autoaceptación	Autonomía	Propósito	Rel. Pos.	Dominio Ent.	Crecimiento	Rango	TDS
Rango	Rho Sp	0.304	0.069	0.228	0.004	0.243	0.071	-0.667	-
	Sign. p	0.996	0.724	0.976	0.514	0.983	0.133	<.001	-
TDS	Rho Sp	0.091	0.111	0.096	-0.032	0.048	0.084	0.192	-
	Sign. p	0.783	0.830	0.796	0.391	0.660	0.764	0.952	-

Nota. H_a es correlación negativa

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

No se encontró ninguna correlación negativa significativa entre el rango jerárquico y las dimensiones del BP. Las significancias (valor p) son mayores a 0.05, indicando que no hay evidencia estadística para una correlación significativa, sea positiva o negativa. Asimismo, no se encontró

ninguna correlación negativa significativa entre el TDS y las dimensiones del BP. Los valores de r son bajos y las significancias (p -values) también son mayores a 0.05. La única correlación negativa observada es con relaciones positivas ($r = -0.032$), pero no es significativa ($p = 0.391$). La H1 no se cumple.

Autopercepción sobre Grado de Formación Recibido y Utilidad Percibida de las Formaciones en BP, IE para su Desempeño Laboral y BP

En relación con el OE 3 sobre las preguntas referentes a la formación en MC y IE y la utilidad de estas para su BP y desempeño laboral, se obtuvo que 44 participantes de nacionalidad española y 36 de nacionalidad italiana, un total de 76, afirmaron haber recibido formación y entrenamiento en IE (57.9% de los españoles y 63.9% de los italianos), 67 sobre MC (88.1% de los españoles y 97.2% de los italianos) y solo 15 sobre BP (34.2% de los españoles y 19.4% de los italianos). Siguiendo las directivas psicométricas, se propuso una escala de respuesta que indicara un valor igual a 0 (nada), 1 (poco), a 2 (bastante) y a 3 (mucho) .

De la misma manera, de los Cuerpos se afirma que: un 31.6% de españoles y un 41.7% de italianos consideran que la utilidad de la formación en IE es relevante para su BP; un 55.3% de españoles y un 63.9% de italianos perciben que la formación en MC es útil para su BP; un 60.5% de españoles y un 80.6% de italianos creen que la formación en IE contribuye a su desempeño laboral; un 60.5% de españoles y un 72.2% de italianos consideran que la formación en manejo de conflictos es útil para su desempeño laboral; y un 34.2% de españoles y un 41.7% de italianos encuentran que la formación en BP es relevante para su desempeño laboral.

Los análisis descriptivos muestran que los participantes españoles perciben que la formación en MC tiene una utilidad moderada para su BP, con una media de 2.03 y una desviación estándar (DE) de 0.736, mientras que los participantes italianos perciben una utilidad ligeramente mayor, con una media de 2.27 y una DE de 0.640. De forma similar, este patrón se repite en la formación en IE respecto al BP, donde los españoles tienen una media de 2.00 y una DE de 0.632, y los italianos una media de 2.23 y una DE de 0.698. En relación a la percepción de la utilidad de las capacitaciones para el desempeño laboral (UDFIE, UDFMC y UDFBP), los participantes españoles consideran la formación en IE como moderadamente útil, con una media de 2.08 y una DE de 0.92, mientras que los italianos perciben una mayor utilidad, con una media de 2.58 y una DE de 0.636. Para la formación en MC, la media para los españoles es de 2.14 y la DE de 0.723, en comparación con los italianos, cuya media es de 2.55 y la DE de 0.552. Finalmente, los participantes italianos perciben que la formación en BP tiene una mayor utilidad para su desempeño laboral, con una media de 2.48 y una DE de 0.679, en comparación con los españoles, cuya media es de 1.97 y la DE de 0.696. Estos valores representan las medias y las desviaciones estándar para cada grupo nacional en relación a la utilidad percibida de la formación en las áreas de BP, IE Y MC, tanto para su BP como para su desempeño laboral.

Grado de Interferencia de su Trabajo en su Vida Personal

Con la finalidad de cumplir con el OE 4 que pretendía estudiar el grado de interferencia que perciben los participantes de su vida profesional en su vida personal, se ha llevado a cabo un análisis descriptivo. Siguiendo las directivas psicométricas, se propuso una escala de respuesta que indicara un valor igual a 0 (nada), 1 (poco), a 2 (bastante) y a 3 (mucho). En la siguiente tabla se observan los resultados.

Tabla 12

Descriptivas Percepción Interferencia Trabajo

	Nacionalidad	Sexo	N	Media	Mediana	DE	Mín.	Máx.
Interferencia	Española	Hombre	30	1.670	2	0.959	0	3
		Mujer	6	1.830	2	0.408	1	2
	Italiana	Hombre	29	1.760	2	0.739	0	3
		Mujer	11	1.91	2	0.539	1	3

En la tabla 13 se evidencian los resultados según la nacionalidad y el sexo de la persona. En cuanto a la nacionalidad, no hay diferencias grandes entre españoles e italianos en términos de interferencia en el trabajo. Por otro lado, las mujeres tienden a reportar niveles ligeramente más altos de interferencia en el trabajo en comparación con los hombres en ambos grupos (españoles e italianos). Más concretamente, las mujeres italianas destacan una media igual a 1.91, en comparación con el resultado obtenido por la muestra española de sexo femenino, siendo para estas de 1.83. Finalmente, tanto hombres como mujeres en ambos grupos (españoles e italianos) experimentan en su mayoría una interferencia moderada (bastante) en el trabajo, como sugiere la mediana de 2.

Discusión

Interpretación de los resultados

En conjunto, estas correlaciones ofrecen una visión compleja de cómo las diferentes dimensiones psicológicas interactúan entre sí dentro de la muestra estudiada. Estos hallazgos no solo enriquecen la comprensión teórica de las relaciones psicológicas, sino que también proporcionan insights prácticos sobre cómo estas variables pueden influirse mutuamente en el bienestar y el desarrollo personal. A continuación, se procede a confirmar o refutar las hipótesis planteadas inicialmente, así como a responder a las preguntas de investigación centrales del estudio y a los objetivos previamente establecidos.

En relación al OE 1 cuya pretensión era analizar las variables BP, IE y MC en esta muestra y en función de los diversos cuerpos, así como la relación entre todas ellas encontramos que existen diferencias significativas en las percepciones de BP, IE y MC entre los diferentes Cuerpos de

Seguridad y sugieren varios factores que podrían explicar resultados obtenidos. La Polizia di Stato destaca en varias dimensiones de BP, incluyendo Autoaceptación (21.0), Autonomía (31.0), Relaciones Positivas (26.9) y Dominio del Entorno (27.2), sugiriendo un mayor control y satisfacción en sus vidas. En contraste, la Policía Nacional muestra las puntuaciones más bajas en estas dimensiones, lo que indica una percepción menos favorable de BP. Finalmente, la Arma dei Carabinieri destaca en Propósito en la Vida (27.3) y Crecimiento Personal (20.9), reflejando un fuerte sentido de propósito y desarrollo personal. La Guardia Civil presenta medias intermedias, lo que sugiere una percepción de BP moderada. Factores como el tipo de liderazgo podrían influenciar en esta situación, tal y como afirman Smith et al. en 2018 y Garcia Zea et al. en 2020 en sus resultados. Los resultados obtenidos en la presente investigación sobre el grupo de Arma dei Carabinieri siguen los datos de las investigaciones previas, obteniendo las medias más altas en las dimensiones de Propósito en la vida y Crecimiento personal, lo cual podría ser resultado de una cultura organizacional que enfatiza el servicio con un propósito claro y el desarrollo continuo. Esta orientación hacia un propósito definido puede fortalecer la motivación intrínseca de los agentes, ayudándoles a encontrar significado y satisfacción en su trabajo. La Guardia Civil, con puntuaciones intermedias, parece estar en un punto medio.

En cuanto a IE, las medias son bastante uniformes entre los grupos, oscilando entre 101 y 105. La Arma dei Carabinieri tiene la media más alta (105) y menor variabilidad, indicando una alta y consistente IE. La Guardia Civil y la Policía Nacional tienen medias similares (101), aunque la Guardia Civil muestra mayor variabilidad. La Polizia di Stato, aunque con una buena media, presenta una mayor dispersión, sugiriendo diferencias significativas entre los individuos, posiblemente debido a variaciones en la experiencia, formación o apoyo recibido, aspectos que han sido destacados como cruciales en la literatura revisada (Oden et al., 2015; Garcia Zea et al., 2020).

En cuanto a los estilos de MC, los resultados obtenidos evidencian que el grupo italiano de Arma dei Carabinieri muestra una tendencia significativamente mayor a ser complaciente en comparación con la Guardia Civil (diferencia de medias de 4.89, $p < 0.001$) y la Policía Nacional (diferencia de medias de 4.00, $p = 0.001$). La Guardia Civil, en contraste, tiene una tendencia significativamente menor a ser complaciente respecto a la Polizia di Stato (diferencia de medias de -2.58, $p = 0.041$). Además, en cuanto al estilo evitativo, Arma dei Carabinieri presenta una mayor propensión a evitar conflictos en comparación con la Guardia Civil, reflejando una diferencia de medias de 4.71 ($p = 0.018$). Asimismo, se observó que el estilo de MC dominante en Arma dei Carabinieri es más prevalente en comparación con la Guardia Civil, con una diferencia de medias de 2.96 ($p = 0.010$). Estos resultados también se relacionan con el OE5 y la H2, la cual buscaba determinar cuál era la estrategia de MC prevalente en las FCSE analizadas, se hipotetizó que el estilo Integrador sería el que más correlacionaría con la IE y el BP.

Las puntuaciones elevadas en la IE y en el estilo Integrador de MC se asocian con mayores niveles de BP, apoyando tanto las hipótesis H2 como H3, y proporcionando una comprensión detallada de cómo estas variables interactúan en el contexto del cuerpo de policía. Estos resultados

destacan la importancia de la IE no solo para el desempeño laboral, sino también para el bienestar personal de los agentes de policía. Tal y como destacan las investigaciones previas de Risan et al. (2016), aquellos agentes que son más hábiles en manejar sus emociones y las interacciones sociales (Oden et al., 2015) tienden a experimentar mayores niveles de bienestar. Además, serán beneficiosas tanto para las FCSE, como para la sociedad en su conjunto (Agastra, 2018). De hecho, los resultados actuales muestran que la IE, puede mejorar la capacidad de los agentes para interactuar con la comunidad de manera efectiva, sugiriendo que mejorar la IE podría tener efectos similares a los observados con el apoyo comunitario, siguiendo la línea de investigación de Keaton et al. en 2023. Además, la encuesta *Work in America Survey* destacó la importancia del apoyo institucional para el BP. Los resultados actuales muestran que la IE está fuertemente correlacionada con el BP, sugiriendo que el apoyo institucional que fomente el desarrollo de la IE podría mejorar significativamente el BP de los agentes. Asimismo, Ali et al. (2011), Markeliené et al. (2023) y Chhabra y Chhabra (2013) destacaron la relación entre la IEI y el rendimiento laboral en organizaciones policiales, destacando su papel crucial en la resiliencia y capacidad de los oficiales para lidiar con desafíos diarios. Este punto refuerza la discusión sobre cómo la IE puede influir en el MC y el BP. Queirós et al. (2020) enfatizó cómo el estrés laboral y el apoyo organizacional afectan el bienestar psicológico en personal militar y policial. Estos factores son relevantes para comprender la correlación entre la IE y BP.

En relación al OE2 e H1 se observa que los resultados no apoyan la hipótesis planteada de una correlación negativa significativa entre el grado de BP, el Rango jerárquico y el TDS en el personal policial y militar. Las correlaciones observadas no son significativas y, en muchos casos, los coeficientes de correlación son positivos, aunque no significativos. Por lo tanto, no se puede afirmar que aquellos con rangos más altos y mayor tiempo de servicio reporten niveles más bajos de BP basándose en estos datos. Los resultados de la presente investigación no siguen los datos de la evidencia científica consultada, en donde se destaca que la antigüedad laboral y el rango jerárquico más bajo pueden ser predictores significativos de problemas de salud mental en agentes de policía. (Garbarino et al., 2013) y este resultado puede deberse a una combinación de factores individuales, contextuales, metodológicos y de muestra. Keaton et al. (2023) mostraron cómo las percepciones de apoyo de la comunidad y eventos mediáticos pueden influir en el agotamiento y la satisfacción laboral en la policía. Estos hallazgos son relevantes para entender las diferencias culturales organizacionales entre cuerpos policiales italianos y españoles en términos de manejo de conflictos y BP (OE6).

En cuanto al OE 3, en el que se pretendía evaluar la percepción sobre la utilidad de ser entrenado o formado en las variables de BP, IE y MC, los resultados muestran que tanto los participantes españoles como italianos perciben la formación en IE como bastante necesaria para su desempeño laboral (medias de 2.08 y 2.58, respectivamente). Sin embargo, la consideran menos relevante para su BP, probablemente porque perciben que ya tienen suficiente en esta área y prefieren una mayor focalización en competencias que impactan su rendimiento en el trabajo. Estas percepciones están respaldadas por la literatura consultada en los epígrafes anteriores (Oden et al.,

2015; Valor-Segura et al., 2020 y Garcia Zea et al. 2020). La percepción positiva de la formación en IE y MC sugiere que estas capacitaciones son vistas como útiles para mejorar el BP y el desempeño laboral, especialmente entre los participantes italianos. Los participantes españoles también perciben una utilidad moderada, lo que reafirma la importancia de la formación en estas áreas para el desarrollo profesional y personal en contextos laborales. La encuesta nacional de bienestar en Inglaterra (Durham University Business School, 2023), destacó altos niveles de fatiga y deseo de renunciar entre los agentes de policía, reflejando la importancia de la percepción de apoyo comunitario y organizacional en el bienestar psicológico, alineándose con la discusión sobre la utilidad percibida de la formación en IE y MC. Los resultados obtenidos en la presente investigación están alineados además con los hallazgos de Risan et al. (2016), los cuales enfatizaron la importancia de programas de formación en regulación emocional para mejorar la calidad de las entrevistas policiales.

Asimismo, el cuarto objetivo (OE4), siguiendo las legislaciones nacionales de cada país analizado, pretende entender el grado de percepción que cada participante tiene sobre la posible interferencia de su trabajo en su vida socio-personal. Los resultados muestran que tanto hombres como mujeres, españoles e italianos, experimentan una interferencia moderada (bastante) en su vida personal debido a su trabajo, como lo sugiere la mediana de 2. Las mujeres tienden a reportar niveles ligeramente más altos de interferencia en comparación con los hombres en ambos grupos nacionales. Específicamente, las mujeres italianas tienen una media de 1.91, mientras que las mujeres españolas tienen una media de 1.83. El nivel de interferencia percibida puede considerarse moderado, ya que la mediana es 2 (bastante) en la escala de 0 a 3. Esto indica que los participantes sienten que su trabajo afecta su vida personal de manera significativa pero no extrema. El factor de la expectativa social y los roles culturales podrían influenciar las diferencias entre hombres y mujeres, aunque la prevalencia de mujeres en la muestra sea menor. Las mujeres a menudo enfrentan expectativas sociales y culturales para equilibrar su vida laboral y personal de manera más efectiva que los hombres. Algo que ha sido apuntado por varios autores a nivel intercontinental (U.S. Department of Justice, 2019; De Clercq y Brieger, 2021 y European Institute for Gender Equality, 2021).

Cabe destacar que los resultados del OE 4 son particularmente interesantes, ya que ambos Cuerpos, Arma dei Carabinieri y Guardia Civil, comparten una naturaleza civil y militar, con formaciones académicas y funciones similares, pero presentan datos muy distintos. Esto sugiere que los resultados encontrados en la presente investigación podrían derivar de factores culturales y contextuales específicos de las organizaciones. A pesar de su naturaleza militar, las normas sociales y culturales sobre la autoridad, la obediencia y la resolución de conflictos pueden variar, influyendo en los estilos predominantes de MC dentro de cada cuerpo de seguridad.

En resumen, en la presente investigación se buscó confirmar o refutar diversas hipótesis relacionadas con el bienestar psicológico, la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en diferentes cuerpos de seguridad españoles e italianos. Los resultados de esta

investigación refutan la Hipótesis 1 sobre la correlación negativa entre el BP, el rango jerárquico y el tiempo de servicio, mientras que apoyan las Hipótesis 2 y 3, que sugieren una relación positiva entre el MC Integrador, la IE y el BP. Estos hallazgos corroboran lo publicado por autores y estudios previos (Ali et al., 2011; Chhabra y Chhabra, 2013; Oden et al., 2015; Risan et al., 2016; Agastra, 2018 y Markeliené et al., 2023).

El interés de este Trabajo de Fin de Grado es de estudiar de forma exploratoria y comparativa aporta algunas conclusiones entre las diferencias de España e Italia en el ámbito de las FCSE, los resultados del análisis sugieren que existen diferencias culturales y operativas significativas en las estrategias de manejo de conflictos entre las fuerzas de seguridad italianas y españolas. La Arma dei Carabinieri se destaca por su uso prevalente de los estilos evitativo y complaciente, mientras que las diferencias en IE entre los grupos son insignificantes. Asimismo, los resultados muestran que hay una percepción general de que las formaciones en IE y MC son útiles tanto para el BP personal como para el desempeño laboral, con los participantes italianos tendiendo a valorar más estas formaciones que los españoles. Además, se observa una interferencia moderada del trabajo en la vida personal, con las mujeres reportando niveles ligeramente más altos de interferencia en comparación con los hombres.

Estos hallazgos subrayan la importancia de la formación en habilidades emocionales y de manejo de conflictos para mejorar tanto el desempeño laboral como el bienestar personal de los agentes. También revelan diferencias culturales y de género en la percepción de la interferencia del trabajo en la vida personal. Estas diferencias destacan la diversidad en las estrategias de manejo de conflictos y reflejan las distintas culturas organizacionales, normativas y prioridades operativas dentro de cada Cuerpo de Seguridad. Además, indican la necesidad de considerar factores individuales y contextuales en futuras investigaciones para comprender mejor estas dinámicas y proporcionar la formación adecuada según las necesidades de cada Cuerpo, atendiendo a las diferencias culturales y normativas.

Implicaciones para la Práctica Clínica y Futuras Líneas de Investigación

Una vez analizados todos los resultados de los análisis desarrollados en el presente trabajo, cabe concluir que los datos aportan diversas implicaciones para la práctica clínica ámbito de la psicología aplicada al entorno policial. En primer lugar, con respecto a las variaciones en BP, es importante desarrollar programas de intervención que consideren las diferencias entre Cuerpos. Por ejemplo, se pueden diseñar talleres específicos para la Policía Nacional que aborden temas de autoaceptación y dominio del entorno, mientras que para la Guardia Civil podrían enfocarse más en el propósito y crecimiento personal.

En segundo lugar, aunque los niveles de IE son uniformes, es esencial mantener y mejorar estos niveles a través de programas de formación continua en IE. Esto es particularmente relevante para la Polizia di Stato, donde la mayor dispersión en las puntuaciones sugiere la necesidad de intervenciones más personalizadas. En tercer lugar, los resultados encontrados son útiles para poder

adaptar las intervenciones con la finalidad de promover estrategias de MC más asertivas y equilibradas, especialmente en Cuerpos que muestran tendencias extremas, puede mejorar la cohesión y efectividad del equipo. Para la Arma dei Carabinieri, se puede enfocar en equilibrar los estilos complacientes y evitativos con enfoques más asertivos. En contraste, para la Policía Nacional y Guardia Civil, se podrían ofrecer herramientas para mejorar su efectividad en estilos de manejo de conflictos integradores. Además, es importante evaluar y posiblemente reformular los programas de formación en España para aumentar su percibida utilidad. Esto puede incluir una mayor personalización de la formación, la inclusión de casos prácticos relevantes y una mayor integración de la formación en el desarrollo profesional continuo.

Además, las implicaciones prácticas en cuanto a la variable de MC son relevantes para entender las diferencias culturales existentes y para ayudar a los agentes a adoptar y entrenar en técnicas de mediación y resolución de conflictos. Estas implicaciones prácticas pueden mejorar significativamente su capacidad para gestionar disputas tanto internas como con la comunidad, tal y como citan Agastra (2018) y Staller et al. (2022). Crear un entorno de trabajo que valore y promueva la colaboración y la comunicación abierta es crucial. Por último, siendo una de las funciones principales de todos los Cuerpos analizados, de ambos países, es importante destacar la implicación que estos participantes han obtenido en cuanto a la interferencia de la vida laboral.

El proyecto futuro es poder proponer programas de entrenamiento y formativos específicos para España e Italia que las potencien IE, MC y BP para la población de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, personalizando los programas de formación según las necesidades específicas de cada Cuerpo de Seguridad, dado que los estilos de MC varían significativamente entre los diferentes cuerpos. Sin embargo, ante todo sería conveniente realizar estudios adicionales con muestras más grandes y variadas para confirmar estos hallazgos y explorar por qué la IE tiene una relación más fuerte con el Crecimiento Personal que con otras dimensiones del BP, además de explicar las percepciones que tienen cada participante sobre la utilidad de las formaciones recibidas.

Esto puede incluir la implementación de políticas que incentiven la cooperación y la resolución pacífica de disputas, aumentando el compromiso de los agentes y de su desempeño (tal y como sugieren Biricik Gulseren et al., 2021). Establecer canales de comunicación claros y seguros para que los agentes puedan expresar sus preocupaciones y conflictos sin temor a represalias también es esencial (Drew et al., 2024). Además, la integración de la formación en IE como parte de los programas de desarrollo profesional puede ayudar a los agentes a gestionar sus emociones y las de los demás de manera más efectiva. La IE puede mejorar la empatía y la comprensión, lo que es crucial para resolver conflictos de manera constructiva.

A nivel más práctico, se propone considerar la implementación o aumento de simulaciones y escenarios de entrenamiento realistas para mejorar la aplicación práctica de las habilidades de IE y manejo de conflictos en situaciones reales. Posteriormente, será fundamental evaluar de manera sistemática la eficacia de las intervenciones, para asegurar que realmente mejoran el bienestar y las demás habilidades de los agentes.

También es interesante considerar la posibilidad de desarrollar un estudio longitudinal para analizar la evolución de la relación de las variables. Proporcionando de esta manera información valiosa sobre la dinámica a largo plazo de estos factores en el contexto de las FCSE y la presencia de estas variables en función de la experiencia y antigüedad acumulada, lo que permitiría diseñar programas de entrenamiento y capacitación más sensibles a esta realidad cambiante. Además, sería interesante realizar evaluaciones regulares de IE para identificar áreas de mejora y personalizar el entrenamiento según las necesidades individuales.

Por último, se considera fundamental desarrollar investigaciones futuras que incluyan otros posibles factores que podrían influir en el desempeño en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Se considera de gran interés el poder examinar en un futuro elementos contextuales, condiciones laborales específicas, o incluso características individuales que podrían tener impacto en la inteligencia emocional, bienestar psicológico y gestión del conflicto, como el compromiso laboral, la percepción de apoyo de la comunidad (Keaton et al., 2023), el estrés (Durham University Business School, 2023) para comprender mejor las dinámicas subyacentes. Asimismo, haciendo referencia a los autores Graham et al. (2023) es importante promover una investigación que incluya el análisis de los problemas de sueño, para otorgar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, con especial atención a los turnos de trabajo, tanto en tema de horarios, como trabajar durante los festivos).

Limitaciones de los hallazgos

Es crucial considerar diversas limitaciones al interpretar los hallazgos de este estudio. En primer lugar, el objetivo inicial era referirse a estudios previos, como es el de Antuña (2022) en esta población para observar la posibilidad de replicabilidad de los resultados y avanzar en la investigación. Este trabajo se centra en identificar el estilo predominante de resolución de conflictos en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado español, y examinar cómo se relaciona con la IE y el BP de estos profesionales. Sin embargo, las investigaciones previas han optado por sub-escalas específicas, mientras que este Trabajo de Fin de Grado ha utilizado escalas completas para cumplir con criterios metodológicos rigurosos, lo que puede afectar la comparabilidad entre los estudios.

En segundo lugar, el cuestionario empleado fue extenso, lo que podría haber provocado fatiga o desinterés entre los participantes, potencialmente afectando la precisión de sus respuestas. En tercer lugar, al administrar el cuestionario de forma remota y computarizada, es posible que las variables contextuales, como el entorno en el que rellenaron el cuestionario o las distracciones presentes, hayan influido en los resultados, sin que la investigadora tuviera conciencia de ello.

En cuarto lugar, la escasez de literatura sobre las variables consideradas en el presente estudio en contextos policiales y militares, junto con la imposibilidad de realizar cuestionarios de hetero evaluación, representa otra limitación significativa. También es importante tener en cuenta la posibilidad de sesgo de respuesta, donde los participantes pueden proporcionar respuestas socialmente deseables en lugar de sinceras y precisas, lo que podría distorsionar los resultados y afectar la validez de las conclusiones obtenidas. Adicionalmente, la falta de control sobre variables

externas no medidas, como el nivel de estrés laboral o las experiencias previas de los participantes, podría haber influido en los resultados.

En quinto lugar, debido a la falta de pruebas validadas abiertamente al público para ambas poblaciones, todos los tests utilizados en el cuestionario fueron traducidos mediante un proceso de doble traducción, lo que también se considera otra limitación.

En sexto lugar, la naturaleza transversal del estudio limita nuestra capacidad para inferir causalidad entre las variables. Futuras investigaciones podrían beneficiarse de diseños longitudinales que permitan un seguimiento de las relaciones entre la IE y el liderazgo a lo largo del tiempo.

Finalmente, el número de participantes fue muy limitado, lo cual afecta a la generalización de los resultados, además, la naturaleza autoinformada de los cuestionarios puede introducir sesgos en las respuestas. Esta podría considerarse como la principal limitación, puesto que se traduce en la dificultad de realizar comparaciones entre cuerpos con una muestra tan reducida de cada uno. Además, la escasa representación de mujeres, aunque refleja la realidad, también es una restricción significativa. Otro factor a considerar es que los resultados obtenidos mediante autoinformes pueden estar influenciados por un sesgo de autoalabanza. Esto se debe a la tendencia general de las personas a percibirse a sí mismas como más capacitadas de lo que realmente son, lo cual funciona como un mecanismo de protección de su autoestima. En definitiva, las dificultades generales de este Trabajo de Fin de Grado, subrayan la necesidad de interpretar los resultados con cautela y considerar cuidadosamente el contexto en el que se obtuvieron y la posibilidad de verse limitada la recopilación debido a la expectativa social y al contexto laboral de la muestra analizada.

Bibliografía

- Agastra, A. (2018). A Sociological Approach to Police Officers' Conflict Management Tools. *Open Journal for Sociological Studies*, 2(2), 47-58. <https://doi.org/10.32591/coas.ojss.0202.01047a>
- Ali, O. E. A., Garner, I., y Magadley, W. (2011). An exploration of the relationship between emotional intelligence and job performance in police organizations. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 27(1), 1–8. <https://doi.org/10.1007/s11896-011-9088-9>.
- American Psychological Association. (2023). 2023 Work in America Survey. <https://www.apa.org/work-in-america-survey>
- Camblor, C. (2022). Bienestar psicológico, inteligencia emocional y resolución de conflictos en miembros de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado español: un estudio correlacional. *MLS Psychology Research*, 5(2), 123-134. <https://doi.org/10.33000/mlspr.v5i2.790>
- Ayoko, O.B. y Konrad, A.M. (2012). Leaders' transformational, conflict, and emotion management behaviors in culturally diverse workgroups. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*. Vol. 31 No. 8, pp. 694-724.
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance. En E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Eds.), *Handbook of Well-Being* (pp. 1-13). Salt Lake City, UT: DEF Publishers.
- Biricik Gulseren, D., Thibault, T., Kelloway, E. K., Mullen, J., Teed, M., Gilbert, S. y Dimoff, J. K. (2021). RIGHT leadership: Scale development and validation of a psychologically healthy leadership model. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 38(4), 430-441.
- Booth, A., Scantlebury, A., Hughes-Morley, A., Mitchell, N., Wright, K., Scott, W. y McDaid, C. (2017). Mental health training programmes for non-mental health trained professionals coming into contact with people with mental ill health: a systematic review of effectiveness. *BMC psychiatry*, 17, 1-24.
- Bar-On, R. (1988). *The development of a concept of psychological well-being*.
- Bradberry, T., y Greaves, J. (2009). *Emotional Intelligence 2.0*. TalentSmart.
- Caruso, D. R. (2014). International negotiation and emotional intelligence. *Springer eBooks* (pp. 181–189). https://doi.org/10.1007/978-3-319-10687-8_14
- Cherney, A. (2018). Police community engagement and outreach in a counterterrorism context. *Journal of Policing, Intelligence and Counter Terrorism*, 13(1), 60-79.

- Chhabra, M., y Chhabra, B. (2013). Emotional intelligence and occupational stress: a study of Indian Border Security Force personnel. *Police Practice and Research*, 14(5), 355–370. <https://doi.org/10.1080/15614263.2012.722782>
- Chijoko, E. M., Tshababa, M., Jagada, C., Tshuma, E., Singende, M., Ngwenya, T., y Musavengana, C. (2020). Roles of Police in Conflict Management: A Critical Review of Literature.
- Creamer, M., Burgess, P., y McFarlane, A. C. (2001). Post-traumatic stress disorder: Findings from the Australian National Survey of Mental Health and Well-being. *Psychological Medicine*, 31(7), 1237-1247.
- Dawson, J. (2019). Fighting stress in the law enforcement community. *NIJ Journal*, 281, 37-43.
- De Clercq, D., Brieger, S.A. When Discrimination is Worse, Autonomy is Key: How Women Entrepreneurs Leverage Job Autonomy Resources to Find Work–Life Balance. *J Bus Ethics* 177, 665–682 (2022). <https://doi.org/10.1007/s10551-021-04735-1>
- Decreto Legislativo 5 ottobre 2000, n. 297. Riorganizzazione dell'Arma dei carabinieri, a norma dell'articolo 1 della legge 31 marzo 2000, n. 78. (2000). Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie Generale, n. 241. <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2000-10-05:297!vig>
- Decreto Legislativo 28 luglio 1989, n. 271. Norme di attuazione, di coordinamento e transitorie del codice di procedura penale. (1989). Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie Generale, n. 183. <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1989-07-28:271!vig>
- Decreto Legislativo 28 febbraio 2001, n. 53. Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 69, in materia di coordinamento investigativo connesso alle attività dei servizi di polizia. (2001). Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie Generale, n. 82. <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2001-02-28:53!vig>
- Deutskens, E., De Ruyter, K., Wetzels, M., & Oosterveld, P. (2006). Response rate and response quality of Internet-based surveys: An experimental study. *Marketing Letters*, 17(1), 15-30. <https://doi.org/10.1007/s11002-006-3793-1>
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., y Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72718337.pdf>
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., y Christian, L. M. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method*. John Wiley & Sons.

- Drew, J. M., Sargeant, E., y Martin, S. (2024). Why do police consider leaving the profession?: The interplay between job demand stress, burnout, psychological distress, and commitment. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 18, paae036. <https://doi.org/10.1093/policing/paae036>
- European Agency for Safety and Health at Work. (s.f.) *Rischi psicosociali e stress nei luoghi di lavoro*. (n.d.). Safety and Health at Work EU-OSHA. <https://osha.europa.eu/it/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>
- European Institute for Gender Equality. (2021). *Women and men in decision-making: Law enforcement*. European Institute for Gender Equality. https://eige.europa.eu/gender-statistics/dgs/indicator/wmidm_police_pol_wmid_dec_policehttps://eige.europa.eu/publications/gender-equality-police-strengthening-womens-role-law-enforcement
- Fernández-Abascal, E. G. y Díaz, M. D. M. (2019). Relations between dimensions of emotional intelligence, specific aspects of empathy, and non-verbal sensitivity. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01066>
- Garbarino, S., Cuomo, G., Chiorri, C., y Magnavita, N. (2013). Association of work-related stress with mental health problems in a special police force unit. *BMJ open*, 3(7). <https://sci-hub.se/10.1136/bmjopen-2013-002791>
- Garcia Zea, D., Sankar, S., & Isna, N. (2020). The impact of emotional intelligence in the military workplace. *Human Resource Development International*, 26(1), 85–101. <https://doi.org/10.1080/13678868.2019.1708157>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Hopkins, M. M. y Yonker, R. D. (2015). Managing conflict with emotional intelligence: abilities that make a difference. *Journal of Management Development*, 34(2), 226–244. doi:10.1108/jmd-04-2013-0051
- Graham, L., Plater, M. y Brown, N. (2023). National Police Wellbeing Survey: Summary of Evidence and Insights; <https://www.oscarkilo.org.uk/news/national-police-wellbeing-survey-2023-results>
- González-González, C. S., Infante-Moro, A., y Infante-Moro, J. C. (2021). Implementation of online surveys for data collection in a face-to-face university context. *Education Sciences*, 11(9), 525. <https://doi.org/10.3390/educsci11090525>
- Houdmont, J., Kerr, R. and Randall, R. (2012). Organisational psychosocial hazard exposures in UK policing: Management standards indicator tool reference values. *Policing: An International Journal*, Vol. 35 No. 1, pp. 182-197. <https://doi.org/10.1108/13639511211215522>

- Jacob, H., Kreifelts, B., Brück, C., Nizielski, S., Schütz, A., y Wildgruber, D. (2013). Nonverbal signals speak up: Association between perceptual nonverbal dominance and emotional intelligence. *Cognition & Emotion*, 27(5), 783–799. <https://doi.org/10.1080/02699931.2012.739999>
- Keaton, J., Black, K. J., Houdmont, J., Beck, E., Roddy, D., Chambers, J., y Moon, S. (2023). Police officers' perception of community support for policing: implications for well-being. *Policing: An International Journal*, 46(5/6), 811-830. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-05-2023-0056>
- Leduc, N. A., Czarnuch, S., y Ricciardelli, R. (2023). The impacts of leadership behaviours on the mental well-being of public safety communicators. *International Journal of Emergency Services*, ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJES-04-2023-0012>
- Legge 1 aprile 1981, n. 121. Nuovo ordinamento dell'Amministrazione della pubblica sicurezza. (1981). Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie Generale, n. 100. <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1981-04-01;121!vig>
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. (1986). Boletín Oficial del Estado, núm. 63. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-6859>
- Markelienė, R., Prakapienė, D., y Lazdinis, V. (2023). The relationship between emotional intelligence and communication in the public sector: The case of a Lithuanian armed forces military unit. *Public Policy and Administration*, 22(2), 141-152. <https://doi.org/10.13165/VPA-23-22-2-01>
- Morrison, J. (2008). The relationship between emotional intelligence competencies and preferred conflict-handling styles. *Journal of Nursing Management*, 16(8), 974–983. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00876.x>
- Munduate, L., Ganaza, J., y Alcaide, M. (1993). Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. *Revista de Psicología Social*, 8(1), 47–68. <https://doi.org/10.1080/02134748.1993.10821669>
- Murray, E. (2020). Building police officer psychological capital to mitigate stress. *FBI Law Enforcement Bulletin*.
- Nieuwenhuijsen, K., Bruinvels, D., y Frings-Dresen, M. (2010). Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review. *Occupational medicine*, 60(4), 277-286.
- Oden, K., Lohani, M., McCoy, M., Crutchfield, J. H., y Rivers, S. E. (2015). Embedding Emotional Intelligence into Military Training Contexts. *Procedia Manufacturing*, 3, 4052–4059. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.976>
- Olderbak, S., y Wilhelm, O. (2017). Emotion perception and empathy: An individual differences test of relations. *Emotion*, 17(7), 1092–1106. <https://doi.org/10.1037/emo0000308>

- Okoïye, O. E. (2011). The inclusion of emotional intelligence in Nigerian police recruits training programme: Agenda for police personnel prosocial development and effective policing. Department of Guidance and Counselling, University of Ibadan, Ibadan, Nigeria.
- Pekaar, K. A., Bakker, A. B., Van der Linden, D. y Born, M. P. (2018). Self- and other-focused emotional intelligence: Development and validation of the Rotterdam Emotional Intelligence Scale (REIS). *Personality and Individual Differences*, 120,222-233. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.08.045>
- Purba, A., y Demou, E. (2019). The relationship between organisational stressors and mental wellbeing within police officers: a systematic review. *BMC public health*, 19, 1-21.
- Queirós, C., Passos, F., Bártolo, A., Faria, S., Fonseca, S. M., Marques, A. J., ... & Pereira, A. (2020). Job stress, burnout and coping in police officers: relationships and psychometric properties of the organizational police stress questionnaire. *International journal of environmental research and public health*, 17(18), 6718.
- Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376. doi: 10.5465/255985
- Rahim, M. A. (2001) *Managing Conflict in Organizations*. QUORUM BOOKS. London. ISBN: 1-56720-262-4
- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International journal of conflict management*, 13(3), 206-235.
- Rahim, M. A., y Katz, J. P. (2019). Forty years of conflict: the effects of gender and generation on conflict-management strategies. *International Journal of Conflict Management*, 31(1), 1-16. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-03-2019-0045>
- Rajan, S. K., Thomas, M. W., y Vidya, P. (2021). Emotional intelligence as a predictor of police operational stress: a pilot study. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 36(3), 568-578. <https://doi.org/10.1007/s11896-021-09456-9>
- Ramírez, J. y Álvarez, G. (2004). Inventario de estilos de manejo de conflictos: análisis psicométrico. *Analogías del Comportamiento*, (7).
- Risan, P., Binder, P., y Milne, R. (2016). Emotional Intelligence in Police Interviews—Approach, Training and the Usefulness of the concept. *Journal of Forensic Psychology Practice*, 16(5), 410-424. <https://doi.org/10.1080/15228932.2016.1234143>
- Rivera, J. A. G., Veray-Alicea, J., y Rosario-Rodríguez, A. (2016). Adaptación y Validación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en una Muestra de Adultos Puertorriqueños. *Salud y Conducta Humana*, 3(1), 1-14.

- Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>
- Skogan, W. G. (2006). Asymmetry in the Impact of Encounters with Police. *Policing and Society*, 16(2), 99–126. <https://doi.org/10.1080/10439460600662098>
- Smith, W., Messer, T., Sun, J. C., y Pifer, M. J. (2018, October 1). *The intersections of leadership and emotions: lessons and actions leading to change*. 21(2), 80-94 https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3419495
- Staller, M. S., Zaiser, B., y Koerner, S. (2022). The problem of entanglement: Biases and fallacies in police conflict management. *International Journal of Police Science & Management*, 24(2), 113-123. <https://doi.org/10.1177/14613557211064054>
- Tehrani, N., y Hesketh, I. (2024). Job crafting: Does it have a role to play in improving well-being in policing?. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 18, paae026. <https://doi.org/10.1093/polic/paae026>
- Teruel, P., Salavera, C., Supervía, P. U., y Antoñanzas, J. L. (2019). Inteligencia emocional centrada en uno mismo y en el otro: Escala Rotterdam de Inteligencia Emocional (REIS). *Universitas Psychologica*, 18(4), 1–12. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy18-4.iecm>
- The jamovi project (2023). jamovi (Version 2.4) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>
- Tyler, T. R. (2004). Enhancing police legitimacy. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 593(1), 84-99. <https://doi.org/10.1177/0002716203262627>
- United Nations. (s.f. a). Goal 3: Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages. United Nations. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/health/>
- United Nations. (s.f. b). Sustainable Development Goal 16. United Nations. <https://www.un.org/ruleoflaw/sdg-16/>
- U.S. Department of Justice. (2019). *National best practices for implementing and sustaining a cold case investigation unit*. Office of Justice Programs, National Institute of Justice. <https://www.ojp.gov/pdffiles1/nij/252963.pdf>
- Valor-Segura, I., Navarro-Carrillo, G., Extremera, N., Lozano, L., García-Guiu, C., Roldán-Bravo, M. I., y Moreno, A. R. (2020). Predicting job satisfaction in military organizations: Unpacking the relationship between emotional intelligence, teamwork communication, and job attitudes in Spanish military cadets. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00875>

- Van Der Klink, J. J., Blonk, R. W., Schene, A. H., y Van Dijk, F. J. (2001). The benefits of interventions for work-related stress. *American Journal of Public Health*, 91(2), 270-276.
- West, E. M., Singer-Chang, G., Ryznar, R., Ross, D. W., Czekajlo, M., Hoang, T., Alson, R. L., Berbel, G., Moloff, A. L., Safaoui, M. N., Nevins, N., y LaPorta, A. J. (2020). The Effect of Hyper-Realistic Trauma Training on Emotional intelligence in second year military medical students. *Journal of Surgical Education*, 77(6), 1422–1428. <https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2020.04.020>.
- White, A., Zapata, I., Lenz, A., Ryznar, R., Nevins, N., Hoang, T. N., Franciose, R., Safaoui, M., Clegg, D. y LaPorta, A. J. (2020). Medical students immersed in a hyper-realistic surgical training environment leads to improved measures of emotional resiliency by both hardiness and emotional intelligence evaluation. *Frontiers in Psychology*, 11, Article 569035. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.569035>.
- World Health Organization: WHO. (2022, June 17). *Mental health*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Wright, K. B. (2005). Researching Internet-Based Populations: Advantages and Disadvantages of Online Survey Research, Online Questionnaire Authoring Software Packages, and Web Survey Services. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(3). <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2005.tb00259.x>

Anexos**Anexo 1: Aprobación Comité Ético**

Comisión de Investigación

Villaviciosa de Odón, 10 de abril de 2024

Estimado/a investigador/a,

La Comisión de Investigación de la Escuela de Doctorado e Investigación, una vez revisada la documentación e información, remitida por el investigador responsable con fecha 15/03/2024 9:34:21, relativa al proyecto abajo indicado, autoriza su desarrollo en la Universidad Europea.

Título del proyecto:	Estudio exploratorio y comparativo de la estrategia de gestión de conflicto, nivel de bienestar psicológico e inteligencia emocional en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad españolas e italianas.
Tipo de proyecto:	TFG
Investigador/a responsable:	CASAS TELLO- MAR
Código CI:	2024-610
Código OTRI:	Sin especificar
Código Departamento:	Sin especificar
Dictamen:	APROBADO

Atentamente,

**Fdo. Óscar García López***Director de la Escuela de Doctorado e Investigación*ci@universidadeuropea.es

Anexo 2: Cuestionario Google Form

Link Formulario versión castellana:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeI0Bok-iYhTeShz5spTWGeFTDjBlfrg4r6NCOEDPe4EGgkhw/viewform>

Link cuestionario versión italiana:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScflifHIDrcNbUqtOJKzPQUNut87o1tsaMtVnObRTnDf9gTrA/closedform>

Cuestionario de Investigación

Desde la Universidad Europea de Valencia se quiere llevar a cabo un estudio científico para un Trabajo de Fin de Grado en Psicología, cuyo objetivo es analizar la importancia de habilidades como la gestión de crisis, conflictos y emociones propias y ajenas, en el ámbito laboral de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, dadas las dificultades y el nivel de estrés al que están sometidos.

Al participar en este cuestionario, está otorgando su **consentimiento voluntario** para responder a las preguntas. El estudio está destinado exclusivamente a participantes **mayores de edad (18 años), miembros del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil, de nacionalidad española**.

La información recopilada se utilizará **únicamente para fines académicos**. **Todos los datos son anónimos y confidenciales** de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos Personales (GDPR 2018 - Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales). Pueden consultar la política de privacidad en <https://policies.google.com/privacy?hl=es>.

Con las respuestas de todos los participantes se generará una base de datos, por lo tanto, los casos **no se analizarán individualmente**. Tienen la libertad de retirar su participación en cualquier momento, sin recibir ninguna penalización. Su colaboración será fundamental para el éxito de este proyecto académico. Les pedimos que respondan con total sinceridad.

Para cualquier pregunta o inquietud sobre este cuestionario o el estudio científico, les animamos a que nos contacten, Beatrice Donzella y Mar Casas Tello, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: beatricedonzy@gmail.com.

Se necesitan menos de **10 minutos** para responder y su respuesta nos ayudará a avanzar en el conocimiento científico. Les agradecemos de antemano por su valioso aporte y compromiso.

IMPORTANTE: Si participa en la investigación utilizando un teléfono móvil, se recomienda colocarlo en posición horizontal para visualizar correctamente todas las preguntas.

[Accedi a Google](#) per salvare i risultati raggiunti. [Scopri di più](#)

* Indica una domanda obbligatoria

Al marcar la casilla de aceptación da su consentimiento *

He leído y acepto contestar

Anexo 3: Consentimiento Informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título del estudio: Estudio exploratorio de la estrategia de gestión de conflicto en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad españolas e italianas

Promotor: Universidad Europea de Valencia

Investigadores: Mar Casas Tello (Alumno: Beatrice Donzella)

Centro: Universidad Europea de Valencia.

Nos dirigimos a usted para informarle sobre un estudio de investigación que se va a realizar en la Universidad Europea de Valencia, en el cual se le invita a participar. Este documento tiene por objeto que usted reciba la información correcta y necesaria para evaluar si quiere o no participar en el estudio. A continuación, le explicaremos de forma detallada todos los objetivos, beneficios y posibles riesgos del estudio. Si usted tiene alguna duda tras leer las siguientes aclaraciones, nosotros estaremos a su disposición para aclararle las posibles dudas. Finalmente, usted puede consultar su participación con las personas que considere oportuno.

¿Cuál es el motivo de este estudio?

El objetivo principal de la presente investigación se centra en identificar y analizar las diferencias que pueden existir en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, centrandose en las variables de Bienestar Psicológico, Inteligencia Emocional y estilos de Manejo de Conflictos, con el fin de proponer programas, recomendaciones y estrategias que contribuyan al fortalecimiento de sus capacidades y eficacia en el cumplimiento de sus funciones.

RESUMEN DEL ESTUDIO: Este estudio explora la relación entre las variables psicológicas del bienestar psicológico, de la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de España (Cuerpo de Policía Nacional y Guardia Civil) e Italia (Polizia di Stato y Arma dei Carabinieri). También se investiga la percepción de los participantes sobre la utilidad de la formación en estas habilidades, además de la relación entre BP, rango y tiempo de servicio en el personal policial. Así como la posible interferencia entre las demandas laborales y el bienestar de la persona.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA Y RETIRADA DEL ESTUDIO: La participación en este estudio es voluntaria, por lo que puede decidir no participar. En caso de que decida participar, puede retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que por ello se altere la relación con su médico ni se produzca perjuicio alguno en su tratamiento. En caso de que usted decidiera abandonar el estudio, puede hacerlo permitiendo el uso de los datos obtenidos hasta ese momento para la finalidad del estudio, o si fuera su voluntad, todos los registros y datos serán borrados de los ficheros informáticos.

¿Quién puede participar? Individuos mayores de edad (18 años) que pertenecen a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado de España y Forze dell'Ordine en Italia (Policía Nacional, Guardia Civil y Polizia di Stato y Carabinieri).

¿Cuáles son los posibles beneficios y riesgos derivados de mi participación? Es posible que usted no obtenga ningún beneficio directo por participar en el estudio. No obstante, se prevé que la información que se obtenga pueda beneficiar en un futuro a promover programas formativos y mejoras. Al finalizar la investigación podrá ser informado, si lo desea, sobre los principales resultados y conclusiones generales del estudio. El estudio no supone ningún riesgo para su salud ya que para la toma adicional de los registros necesarios no se incurre en ninguna acción nociva ni perniciosa.

¿Quién tiene acceso a mis datos personales y como se protegen? El tratamiento, la comunicación y la cesión de los datos de carácter personal de todos los sujetos participantes se ajustará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. De acuerdo con lo que establece la legislación mencionada, usted puede ejercer los derechos de acceso, modificación, oposición y cancelación de datos, para lo cual deberá dirigirse a su médico del estudio.

Los datos recogidos para el estudio estarán identificados mediante un código y solo su médico del estudio/colaboradores podrá relacionar dichos datos con usted y con su historia clínica. Por lo tanto, su identidad no será revelada a persona alguna.

¿Recibiré algún tipo de compensación económica? No se prevé ningún tipo de compensación económica durante el estudio. Si bien, su participación en el estudio no le supondrá ningún gasto.

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE: Si usted decide retirar el consentimiento para participar en este estudio, ningún dato nuevo será añadido a la base de datos y puede exigir la destrucción de sus datos y/o de todos los registros identificables, previamente retenidos, para evitar la realización de otros análisis. También debe saber que puede ser excluido del estudio si los investigadores del estudio lo consideran oportuno, ya sea por motivos de seguridad, por cualquier acontecimiento adverso que se produzca o porque consideren que no está cumpliendo con los procedimientos establecidos. En cualquiera de los casos, usted recibirá una explicación adecuada del motivo que ha ocasionado su retirada del estudio.

CALIDAD CIENTÍFICA Y REQUERIMIENTOS ÉTICOS DEL ESTUDIO: Este estudio ha sido sometido al registro de la Comisión de la Investigación de la Universidad Europea de Madrid, Valencia y Canarias, que vela por la calidad científica de los proyectos de investigación que se llevan a cabo en el centro. Cuando la investigación se hace con personas, esta Comisión vela por el cumplimiento de lo establecido en la Declaración de Helsinki y la normativa legal vigente sobre investigación biomédica (Ley 14/2007, de junio de investigación biomédica) y ensayos clínicos (R.D. 1090/2015 de 4 de diciembre, por el que se regulan los ensayos clínicos con medicamentos).

PREGUNTAS: Llegando este momento le damos la oportunidad de que, si no lo ha hecho antes, haga las preguntas que considere oportunas. El equipo investigador le responderá lo mejor que sea posible.

INVESTIGADORES DEL ESTUDIO: Si tiene alguna duda sobre algún aspecto del estudio o le gustaría comentar algún aspecto de esta información, por favor no deje de preguntar a los miembros del equipo investigador: beatricedonzy@gmail.com. En caso de que una vez leída esta información y aclaradas las dudas decida participar en el estudio, deberá firmar su consentimiento informado. Este estudio ha sido registrado por la Comisión de la Investigación de la Universidad Europea de Madrid, Valencia y Canarias.