

# **COVID-19, Apoyo Social, Retroalimentación de otros y Afecto en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado**

Trabajo Fin de Grado de Psicología

Airam Cabello Calcedo

Curso Académico 2020-21

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	3
<b>ABSTRACT</b> .....	4
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b> .....	14
<b>1. MÉTODO</b> .....	15
1.1 Participantes .....	15
1.2 Diseño .....	16
1.3 Instrumento .....	17
1.4 Procedimiento .....	18
<b>2. RESULTADOS</b> .....	19
<b>3. DISCUSIÓN</b> .....	25
<b>REFERENCIAS</b> .....	28

## **Resumen**

El propósito de este estudio es explorar y analizar las relaciones entre Apoyo Social, Retroalimentación de otros, Afecto Positivo y Negativo, y su papel como antecedentes de la Percepción de Riesgo por COVID-19, en una muestra de 186 agentes de la Guardia Civil y la de la Policía Nacional. Además, se estudian las diferencias entre ambos grupos en las puntuaciones de Afecto Positivo y Feedback. Se administró un cuestionario a través de Google Forms, compuesto por las escalas de: Subescala de Apoyo Social (adaptación al español del WDQ de Fernández Ríos, 2017), Cuestionario de elaboración propia sobre la percepción de riesgo por COVID-19 y la Escala de Afecto Positivo y Negativo (PANAS), adaptación al español realizada por López-Gómez y cols., (2015). Los resultados reflejan relaciones entre las variables Afecto Negativo y Percepción de Riesgo. Sin embargo, no se encontraron diferencias relevantes entre las dos instituciones. Palabras Clave: Apoyo Social, Retroalimentación de otros, Afecto, Percepción de Riesgo, COVID-19, Cuerpos Policiales.

## **Abstract**

The purpose of this study is to explore and analyze the relationships between Social Support, Feedback from others, Positive and Negative Affect, and their role as antecedents of the Perception of Risk by COVID-19, in a sample of 186 agents of the Civil Guard and that of the National Police. In addition, the differences between both groups in Positive Affect and Feedback scores are studied. A questionnaire was administered through Google Forms, consisting of the scales of: Subscale of Social Support (adaptation to Spanish of the WDQ by Fernández Ríos, 2017), Self-elaborated questionnaire on the perception of risk by COVID-19 and the Scale of Positive and Negative Affect (PANAS), adaptation to Spanish made by López-Gómez et al., (2015). The results reflect relationships between the variables Negative Affect and Risk Perception. However, no relevant differences were found between the two institutions. Key Words: Social Support, Feedback from others, Affection, Perception of Risk, COVID-19, Police Forces.

## **1. Introducción**

La situación actual de pandemia mundial por SARS-CoV-2 (COVID-19) tiene un impacto en la salud mental de la población en general, incrementando los sentimientos de soledad, miedo, síntomas de ansiedad, depresión y estrés (Torales, O'Higgins, Castaldelli y Ventriglio, 2020). En estudios recientes, se han valorado los efectos de la COVID-19 en la salud mental de diferentes grupos de población: personas diagnosticadas con la enfermedad y sus familiares, con trastornos mentales preexistentes y vulnerables a estresores biológicos y psicosociales, así como, personas sobreexpuestas a las noticias sobre este virus (Fiorillo y Gorwood, 2020). Sin embargo, no existen muchos estudios en nuestro país donde se valore los efectos de la situación pandémica en la salud mental de los miembros de cuerpos policiales y/o seguridad, quienes conforman un grupo de respuesta importante frente a la COVID-19.

Actualmente, dentro de las funciones rutinarias de los agentes de los cuerpos de seguridad, como los agentes de policía, se ha añadido la función de garantizar el cumplimiento de las medidas dispuestas por el gobierno para enfrentar la pandemia de COVID-19. Entre las tareas relacionadas con esa función cabe destacar, por ejemplo, el control de las cuarentenas y toques de queda, evitar las aglomeraciones y reuniones, hacer cumplir las restricciones correspondientes, etc. Sin embargo, los agentes realizan su trabajo con recursos limitados y se exponen a un mayor riesgo de contagio de la enfermedad, lo cual conlleva un incremento de la carga laboral y el estrés (Guo, Wu, Yu, Sun, Liu, 2020). La percepción del riesgo y del estrés sufridos por los cuerpos de policías se reflejan en las declaraciones hechas por un policía en funciones desde 2016 para la academia de opositores Master D: "En cierta medida se palpa el miedo

en el ambiente, los policías, con la única protección de una mascarilla y unos guantes de látex, afrontamos situaciones en las que desconocemos si la persona que tenemos delante es portadora del COVID-19 y si hoy, nos llevaremos el “bicho” a casa” como expresa un policía nacional.

Además, el número de casos confirmados y muertes de policías a causa de la COVID-19 supone que este grupo profesional asuma un elevado riesgo de contagio debido a encontrarse en la primera línea de trabajo como apunta Clavijo (2021).

En estas condiciones, consideramos que la salud mental del personal policial es un problema que requiere ser estudiado. Por lo tanto, en este estudio tratamos de evaluar el impacto de variables psicosociales como son el apoyo social, la retroalimentación por parte de otros, el afecto positivo y negativo sobre la susceptibilidad personal percibida a las enfermedades causadas por un virus nuevo y desconocido (COVID-19).

Empezaremos hablando de lo que entendemos por riesgo. Podemos definir el “riesgo” desde distintos puntos de vista. Por ejemplo, desde la visión de la salud pública según el Dr. Resik Habib (2003, p. 96), el riesgo es una medida que representa la probabilidad de que algo afecte a nuestra salud. Por otro lado, desde un enfoque psicológico, se pueden distinguir dos dimensiones: el real y el subjetivo, y, además, podemos analizarlo de una manera individual o colectiva. El riesgo de cada individuo viene dado a raíz de la información y experiencias que cada uno tenga y un riesgo grupal contará con la percepción de todo un colectivo (García del Castillo, 2012).

Para tener una percepción del riesgo es imprescindible afrontar el riesgo con una actitud, donde se espera realizar una conducta responsable a raíz de comprender que hay que hacer, como realizar esa conducta y el motivo de ella. Todo esto teniendo en cuenta la información que se obtenga de la situación y de los riesgos. A pesar de esto, se sabe que los riesgos son percibidos y desentrañados de modo diferente por cada grupo social y por cada individuo.

Además, otra vertiente importante es la percepción social del riesgo. Como mencionábamos antes, la percepción permite comprender el entorno a partir de las informaciones externas que se perciben. Estas informaciones se crean a raíz del contexto social en el que se encuentra el individuo, refiriéndonos a la relación con los grupos a los que pertenece, la cultura que le rodea, etc.

Dentro del contexto social de una persona encontramos un aspecto fundamental en sus vidas, el ámbito laboral. Esto es debido a que pasamos una gran parte de nuestro tiempo en nuestra organización laboral, la cual, posee distintos factores que influyen en la información necesaria que recibe cada individuo para elaborar su percepción de riesgo. En cada organización empresarial encontramos un diseño laboral, esto hace referencia a la estructura, contenido y ambiente donde se llevan a cabo los distintos puestos de la empresa. Además, podemos encontrar distintas características dentro del diseño laboral (Grant y cols. 2010):

- Características físicas: Entorno de trabajo, ergonomía, demandas físicas, etc.
- Características sociales: Apoyo social, retroalimentación de otros, interdependencia, etc.

- Características de conocimiento: Complejidad del puesto, procesamiento de la información, etc.
- Características de las tareas: Significación, identidad, autonomía, etc.

En cuanto las características físicas encontramos las demandas y los recursos laborales. Las demandas son las características de la organización, que requieren un esfuerzo por parte del trabajador para realizarla, y ese esfuerzo lleva consigo un coste físico y/o psicológico, por ejemplo, una elevada concentración, tener que mostrar empatía o emociones positivas cuando se siente lo contrario, etc.

Por otro lado, encontramos los recursos laborales, aquellas características que sirven para afrontar las demandas, por ejemplo, disponer de la retroalimentación sobre el desempeño de las tareas, recursos físicos o sociales. Los recursos sociales son bastante importantes en nuestro estudio ya que puede ser el apoyo social de los colegas de profesión.

El apoyo social es una de las variables más estudiadas en la psicología comunitaria. Se han aportado numerosas definiciones como la planteada por Lin (1986, citado en Antonio-Aguirre, Rodríguez-Fernández y Revuelta, 2019, pág.110) según la cual “el apoyo social es un constructo complejo que puede entenderse como uno de tantos recursos, facetas y funciones que aporta la red social a los individuos”. Otra definición más actualizada describe el apoyo social como la percepción de que uno es cuidado, querido y parte de una red social de apoyo mutuo (Taylor, 2011). Otra definición agrega a la anterior que el apoyo social, tanto percibido o recibido, es la cantidad de asistencia disponible ante cualquier necesidad; generando un efectivo psicológico positivo, que actúa de

manera protectora ante situaciones estresantes (Sultan y Rashid, 2015). Finalmente, el término apoyo social de la organización se ve reflejado en el apoyo que un individuo recibe por parte de su supervisor inmediato, así como de sus iguales (Hutahayan, 2019).

En el contexto laboral las relaciones interpersonales tienen un papel protagonista en la cantidad, calidad y tipos de apoyo social. Los factores que influyen para determinar el apoyo social percibido dentro de una organización son variados, desde elementos físicos y estructurales a componentes de cultura y valores organizacionales, como pueden ser el número de empleados o supervisores, tipos de objetivos, estilos de mando, etc. (Pérez y Martín, 1999).

Dentro del apoyo social podemos encontrar distintos tipos (Alonso y cols., 2013):

- **Apoyo emocional**: Consta de la empatía, el cariño y el cuidado. Es uno de los tipos de apoyo más importantes.
- **Apoyo informativo**: Se trata de la información que se aporta a otras personas para afrontar situaciones conflictivas.
- **Apoyo instrumental**: Se refiere a la aportación de materiales o recursos que directamente ayudan a quien lo necesita.
- **Apoyo afectivo**: Hace referencia a las muestras de afecto y amor a los individuos de su grupo más cercano.
- **Interacción social positiva**: Relacionado con pasar el tiempo con otros y la disponibilidad de estas personas para distraerse, divertirse, etc.

La existencia de apoyo social tiene efectos positivos frente las situaciones estresantes, porque permite a los individuos redefinir la situación y enfrentarla mediante estrategias no estresantes, o inhibir los procesos psico-patológicos que

pueden desencadenarse en ausencia del apoyo social. Además, evita que los individuos, previo a la exposición, definan una situación como estresante mediante la seguridad que les ofrece tener la posesión de diversos recursos materiales y emocionales con los que poder enfrentarse a ella (Alonso, Menéndez y González, 2013) En el caso de los cuerpos de seguridad el apoyo social de los compañeros está asociado con una menor angustia psicológica.

En otros colectivos (profesionales de la enfermería) de semejantes características del trabajo realizado por los profesionales de la seguridad del Estado: trabajo por turnos, contacto con el dolor y la muerte, y falta de autonomía para toma de decisiones, etc. Se ha demostrado que el apoyo social es uno de los elementos más importantes. El apoyo social hace referencia al clima del lugar de trabajo, implica tanto el apoyo socioemocional como el instrumental. Además, se ha demostrado que niveles elevados de apoyo social tanto del supervisor como de los compañeros, amortiguan los efectos negativos del estrés y del burn out. (Orgambidez-Ramos y Borrego-Alés, 2016)

Por lo tanto, podemos observar que tanto el apoyo social como la retroalimentación de otros compañeros y superiores tienen entre sí una fuerte relación frente a las situaciones estresantes, ya que actúan como protectoras (Felman y cols., 2008).

Podemos distinguir tres tipos de feedback (Urcola y Martiarena, 2015):

- **Feedback de personalidad:** Son todos aquellos comentarios que se hace a una persona a partir de juicios o valoraciones personales.
- **Feedback de comprensión:** Se realiza para asegurar que el mensaje que se emite llegó correctamente al otro.

- **Feedback de desempeño:** Consiste en decirle al otro como está haciendo su trabajo.

Entendemos como retroalimentación a la información que se le da a otro individuo de una manera clara y directa acerca de la realización de sus funciones. En el ámbito laboral dar feedback consiste en informar a la persona que lo recibe acerca del desempeño en una tarea y el grado de satisfacción con respecto a lo que la organización tenía de expectativa. Es una estrategia que mantiene e incrementa las fortalezas y se observan los aspectos a mejorar. La retroalimentación se convierte en una herramienta fundamental en la que nos apoyamos para tener unas relaciones interpersonales más fructíferas. (Mollo Flores, 2015).

Las interacciones entre las personas es un hecho que se presenta día tras día en innumerables ocasiones. Estas interacciones, en las cuales recibimos retroalimentación, se incluyen emociones y afectos, que se pueden compartir, y contagiar con los demás. Los seres humanos tenemos la facilidad de polarizarnos con otras personas en cuanto a expresiones, vocalizaciones, etc. Empatizamos de una manera tanto positiva como negativa. Por lo tanto, todo ello está relacionado con las emociones y nuestro estado de ánimo, al igual que la percepción de riesgo. Por consiguiente, cabe mencionar el factor del afecto, que incluye, el estado de ánimo, las emociones discretas, los rasgos de personalidad, la afectividad positiva, etc. Existen dos factores independientes dentro del afecto, el afecto positivo y el afecto negativo. Una manera bastante sencilla de comprender cada una de ellas es explicando que el afecto positivo de una persona es tener un estado de ánimo y unas emociones entusiastas por la vida, y, el negativo, en cambio, es mostrar sentimientos de inquietud.

Las diversas investigaciones han dado a conocer la influencia que ejercen las emociones y los estados anímicos sobre la memoria (Bower & Forgas, 2001; McGaugh & Gahill, 2009; Reisberg & Hertel, 2004. Citados por Flores- Kanter y Medrano, 2017), la elaboración de juicios (Flores Kanter, Medrano, & Conn, 2015; Flores Kanter, Medrano, & Manoiloff, 2014; Forgas, 2001; 2003; Medrano, Flores Kanter, Pereno, & Moretti, 2015. Citados por Flores-Kanter y Medrano, 2017), y la toma de decisiones (Damasio, 2005; Loewenstein & Lerner, 2003; Rolls, 2014. Citados por Flores-Kanter y Medrano, 2017). Por ello, también podemos decir que la experiencia afectiva o el afecto es una parte importante y prevaeciente en la vida diaria de las personas (Gargurevich, 2010; Watson, 2000. Citados por Flores-Kanter y Medrano, 2017). A su vez, esta importancia ha aumentado dada la situación actual de crisis sanitaria, ya que el grado de positivismo que tiene una persona puede hacer que se sienta más resiliente ante las adversidades. Por lo tanto, esto puede influir en la percepción de riesgo que tiene frente al COVID-19 (Gil, Llorens y Torrente, 2014).

Diversos estudios han analizado la presencia de estos dos factores y se han llegado a distintas conclusiones. Por un lado, la presencia de un alto índice de Afecto Negativo se ha relacionado con: a) experiencia de emociones negativas como miedo o ansiedad, tristeza o depresión, culpa, hostilidad e insatisfacción (Watson y Pennebaker, 1989. Citados en Robles y Páez, 2003), b) actitudes negativas y pesimismo (Clark y Watson, 1984. Citados en Robles y Páez, 2003), c) problemas o quejas somáticas (Clark, Beck y Stewart, 1990. Citados en Robles y Páez, 2003), y d) insatisfacción y apreciación negativa de uno mismo y de los demás (Gara, Woolfolk, Cohen, Golston y Allen, 1993. Citados en Robles y Páez, 2003)

Por otro lado, las dimensiones de Afecto Positivo (AP) y Afecto Negativo (AN) se han asociado a otros rasgos tales como la extraversión y el neuroticismo. En este sentido se ha asumido que existe cierta correspondencia entre el AN y el neuroticismo por una parte, y, entre el AP y la extraversión por otra (Clark, Watson y Mineka, 1994; Watson y Pennebaker, 1989). El AN no ha sido considerado como una disposición de emocionalidad negativa, sino también como un rasgo más general de <<distrés somatopsíquico>> que justificaría las elevadas correlaciones que se dan entre el AN y los autoinformes de estrés. Por ejemplo, sucesos vitales y estrés diario y quejas somáticas (Watson, 1988; Watson y Pennebaker, 1989, citados en Sandín, Chorot, Joiner, Santed y Valiente, 1999). En contraste el AP se ha relacionado con mayor participación social autoinforme de sucesos placenteros y frecuencia de ejercicio físico (Clark y Watson, 1988. Citados en Sandín, Chorot, Joiner, Santed y Valiente, 1999).

Todos estos resultados nos muestran la necesidad de estudiar el afecto en organizaciones tan delicadas como los cuerpos de seguridad del estado. Debido a la necesidad que tienen los agentes de tomar decisiones en situaciones con un alto nivel de carga emocional. Además, dichas situaciones poseen una gran repercusión en la población, llegando a tener la responsabilidad de las vidas de muchas personas incluyendo las suyas propias.

A su vez, en este estudio queremos analizar las diferencias que se pueden encontrar entre los dos cuerpos partícipes de este estudio, la Guardia Civil y la Policía Nacional. Esta idea se planteó por el lugar donde se realizan las funciones de estos dos cuerpos, ya que la Guardia Civil desempeña sus labores en zonas más rurales, donde habrá menos ciudadanos y, por lo tanto, habrá menos riesgo de contagio. Por el contrario, la Policía Nacional lleva a cabo sus

tareas en grandes núcleos poblacionales por lo tanto el riesgo de contagio aumentaría. Además, queríamos comprobar si realmente el carácter militar de la Guardia Civil influía en el día a día entre compañeros y superiores. Al igual que queríamos corroborar lo mismo en el cuerpo de la Policía Nacional ya que carece de un carácter tan estricto como los militarizados.

### **Objetivos e hipótesis**

**Objetivo 1:** Analizar las relaciones entre las variables Apoyo Social, Retroalimentación, Afecto Positivo y Afecto Negativo y la percepción de riesgo por COVID-19.

*Hipótesis:*

**H1a:** Los agentes con un mayor afecto negativo presentarán una mayor percepción de riesgo por COVID-19.

**H1b:** El apoyo social y la retroalimentación positiva de otros miembros de la organización reducen significativamente la percepción de riesgo por COVID-19.

**Objetivo 2:** Analizar las diferencias en afecto positivo y negativo, apoyo social y retroalimentación por parte de otros entre los agentes de las dos instituciones estudiadas.

*Hipótesis:*

**H2a:** Los agentes de la Guardia Civil puntuarán más alto en afecto positivo que los agentes de la Policía Nacional.

**H2b:** Los agentes de la Guardia Civil tendrán una menor percepción de riesgo por COVID-19 que los agentes de la Policía Nacional.

**H2c:** Los agentes de la Policía Nacional percibirán un mayor feedback de sus compañeros y superiores que los agentes de la Guardia Civil.

## **1. Método**

### **1.1. Participantes**

Se contó con una muestra total de 186 participantes, un 58,60% pertenecientes al cuerpo de la Guardia Civil y un 41,40% pertenecientes a la policía nacional española. De la muestra total el 72,58% eran hombres y el 27,42% mujeres. La distribución por géneros en cada uno de los Cuerpos de Seguridad analizados se presenta en la Tabla 1. La media de edad de los participantes fue de 42,94 ( $DT=7,19$ ) con un mínimo de 22 y un máximo de 63 años. El estado civil de los participantes se clasifica en un 18.30% de soltero/as, 57% de casado/as, 9.10% de separado/as o divorciado/as, y, 15.90% de parejas de hecho o conviviendo en pareja. El número medio de convivientes en el domicilio de los participantes fue de 2.80 ( $DT=1.26$ ).

Del total de los participantes, el 93% pertenecía a un rango/escala básica y el 7% restante a un rango/escala superior. En cuanto al desempeño de las labores desempeñado por los agentes, un 24.60% desempeñaba sus tareas en puestos de oficina, y 75.4% en puestos de patrulla en carretera o ciudad. La carrera policial de los agentes abarcó desde 1.60% con 5-10 años de antigüedad al 36.60% con más de 20 años de antigüedad.

En cuanto al turno de trabajo desempeñado por los agentes, 5.90% trabajaba fijo de mañana; 0.50% en fijo de tarde; 1.60% trabajaba en fijo de noche; 6.50% en fijo de mañana-tarde; 13.40% trabajaban en rotatorio de mañana-tarde; y 59.10% en rotatorio de mañana-tarde-noche. En cuanto al

número de horas trabajadas, comprendían jornadas de 7 horas (10.80%), 7,5 horas (24.2%), 8 horas (62.40%) y de 12 horas (2.70%).

Tabla 1.

*Distribución de los participantes por género en cada uno de los Cuerpos de Seguridad evaluados.*

Género	<i>n</i>	%
<b>Policía Nacional</b>		
Hombres	55	29.57
Mujeres	22	11.83
<b>Guardia Civil</b>		
Hombres	80	43.01
Mujeres	29	15.59
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>100</b>

## **1.2. Diseño**

Este estudio se clasifica en la categoría de estudio empírico de carácter cuantitativo y Ex post facto, debido a que se centró, mayoritariamente, en la exploración sin manipulación de la relación entre diferentes variables. Además, indagó en la aportación de las variables independientes: Apoyo Social, Retroalimentación y Afecto Negativo y Positivo en la explicación de la variable dependiente: Percepción de riesgo de COVID-19. Adicionalmente, se analizaron las diferencias entre las variables indicadas en los dos grupos de participantes (Guardia Civil y Policía Nacional).

### 1.3. Instrumento

Se elaboró un instrumento que comprendía las siguientes escalas:

**Cuestionario de datos sociodemográficos y laborales**, elaborado específicamente para este estudio por los propios investigadores del trabajo. Está formado por 10 ítems. Incluía preguntas sobre información sociodemográfica y laboral como, por ejemplo, edad, género, estado civil, antigüedad en el cuerpo, funciones realizadas, y personas dependientes a su cargo. Las escalas de respuesta utilizadas fueron nominales para las variables de género, profesión, etc. Y escala de clasificación numérica.

**Cuestionario de Percepción de Riesgo de COVID-19**, desarrollada para este trabajo. Esta escala evalúa la percepción de riesgo que tiene cada participante frente al COVID-19. Consta de 12 ítems. Un ejemplo de ítem es el siguiente: “¿El coronavirus es un grave riesgo para mi propia salud? Con alternativa de respuesta tipo Likert de 1 a 7 desde “Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”.

**Subescalas de Apoyo Social y Retroalimentación – del Working Design Questionnaire (WDQ)**, desarrollada por Morgeson y Humphrey (2006) y adaptada al español por Fernández Ríos y cols. (2017). Para este estudio se ha utilizado las subescalas de apoyo social y retroalimentación de la dimensión del medio ambiente social.

Subescala de Apoyo Social mide de forma general el nivel de apoyo social percibido que el trabajador tiene con respecto a sus compañeros de trabajo y supervisores. Consta de 6 ítems. Un ejemplo de ítem es el siguiente: “¿Tengo la oportunidad de desarrollar estrechas amistades en el trabajo?”. Con alternativa

de respuesta tipo Likert de 1 a 7 puntos desde “Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”.

Subescala de Retroalimentación mide en términos generales la retroalimentación que el trabajador percibe de sus superiores y compañeros de trabajo. Consta de 3 ítems. Un ejemplo de ítem es el siguiente: “¿Recibo gran cantidad de información de mi superior y de mis compañeros sobre mi rendimiento laboral?” Con alternativa de respuesta tipo Likert de 1 a 7 puntos desde “Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”.

**Escala de Afecto Positivo y Negativo (PANAS)**, desarrollada por Watson, Clark y Tellegen (1988) adaptación de versión corta en población argentina de Flores Kanter y Medrano (2017). Esta escala evalúa dos dimensiones, el afecto positivo y el afecto negativo. La persona debe indicar cómo se siente durante la última semana, utilizando 10 adjetivos para cada uno de ellos. Se emplea una escala tipo Likert desde 1 a 5 puntos (1= “totalmente en desacuerdo”, 5= “totalmente de acuerdo”).

#### **1.4. Procedimiento**

En primer lugar, se elaboró el cuestionario mediante el software de encuestas Google Forms. Una vez, finalizado el cuestionario se procedió a la recogida de datos online. Esta recogida se llevó a cabo durante 25 días, desde el lunes día 5 hasta el día 30 de abril del 2021.

El enlace del cuestionario se distribuyó telemáticamente, dada la situación pandémica actual, mediante la red social de WhatsApp. Una vez los participantes aceptaban el consentimiento informado y su colaboración voluntaria en la

investigación, comenzaban a cumplimentar el cuestionario, cuya duración era de aproximadamente 10 minutos.

Tras la obtención de los datos, se procedió a elaborar la base de datos en el programa Excel, para adaptarla, posteriormente, al programa de análisis estadísticos “Statistical Package of Social Sciences” (SPSS) versión 25 para Windows.

## 2. Resultados

En primer lugar, se calcularon los estadísticos descriptivos para cada una de las variables de la investigación, y el índice de fiabilidad de las escalas utilizadas (Tabla 2).

Tabla 2

Estadísticos Descriptivos y Fiabilidad por Escala

	N	Media	DT	Min	Max	$\alpha$
Percepción de riesgo	186	5.04	.74	2.29	6.14	.783
Retroalimentación	186	2.76	.40	1.70	4.50	.915
Afecto Positivo	186	3.74	.78	1.40	5.00	.849
Afecto Negativo	186	1.78	.81	1.00	4.60	.869
Apoyo Social	186	5.44	1.09	1.83	7.00	.801

Se obtuvo una buena consistencia interna para las cuatro escalas utilizadas, con un índice de fiabilidad por encima de  $\alpha = .78$ , como se muestra en la Tabla 2. En

cuanto a las puntuaciones medias de las variables, cabe destacar que son relativamente altas en las cuatro variables analizadas, quedando tres ellas por encima del punto medio de la escala de respuesta tipo Likert de 1 a 7, como se puede apreciar en la Tabla 2.

En segundo lugar, una vez revisados los estadísticos descriptivos y la fiabilidad de las escalas, se procedió a la comprobación de las hipótesis planteadas. A continuación, se presentan los resultados ordenados por cada uno de los Objetivos e hipótesis propuestos.

En relación con el Objetivo 1, en el que se planteaba *analizar la influencia que tienen distintas variables como Apoyo Social, Retroalimentación, Afecto Positivo y Afecto Negativo en los participantes y su Percepción de Riesgo de COVID-19*, y responder a las hipótesis planteadas correspondientes a este objetivo, se realizaron diversos análisis estadísticos. A continuación, se presentarán de forma correlacionada.

Para responder a la hipótesis **H1a**, que planteaba específicamente *que los agentes con un mayor afecto negativo presentarán una mayor percepción de riesgo por COVID-19*, se realizó una correlación bivariada de Pearson entre todas las variables del estudio.

Tabla 3

Correlaciones Bivariadas de Pearson entre las variables del estudio.

	Percepción de Riesgo	Apoyo Social	Retroalimentación	Afecto Positivo	Afecto Negativo
Percepción de riesgo	1	.007	-.076	-.034	.205**
Apoyo Social		1	.643**	.370**	-.305**
Retroalimentación			1	.303**	-.194**
Afecto Positivo				1	-.499**
Afecto Negativo					1

\*\*Correlación significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados nos muestran una relación positiva significativa, con una probabilidad  $p < 0.01$ , entre Percepción de Riesgo de COVID-19 y Afecto Negativo ( $r = .205$ ). A su vez, también se distinguen correlaciones positivas y significativas, con una  $p < 0,01$ , entre Apoyo Social y Retroalimentación de otros ( $r = .643$ ); Apoyo Social y Afecto Positivo ( $r = .370$ ); Retroalimentación de otros y Afecto Positivo ( $r = .303$ ). Sin embargo, se obtuvieron correlaciones negativas significativas con  $p < 0,01$  entre Apoyo Social y Afecto Negativo ( $r = -.305$ ); Retroalimentación de otros y Afecto Negativo ( $r = -.194$ ); así como, entre Afecto Positivo y Afecto Negativo ( $r = -.499$ ). Tras estos resultados la **H1a** es aceptada.

El siguiente paso realizado con el fin de contrastar la **H1b**, que indicaba que *el apoyo social y la retroalimentación positiva de otros miembros de la organización reducen significativamente en la percepción de riesgo por COVID-19*, se llevó a

cabo una regresión lineal con método paso a paso, utilizando como variables predictoras Apoyo Social y Retroalimentación de otros, sobre la Percepción de Riesgo por COVID-19 como variable criterio. El modelo resultante mostró que las variables Retroalimentación y Apoyo Social explicaban en conjunto un 1.1% de la varianza total de la Percepción de Riesgo de COVID-19 ( $R^2 = .011$ ;  $F(2) = 1.027$ ;  $p > .05$ ). Se rechaza la segunda hipótesis del estudio.

Tabla 4

*Influencia de las variables Apoyo social y Retroalimentación sobre Percepción de Riesgo por COVID-19.*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error tip.	$\beta$	t	
Retroalimentación	-.060	.042	-.137	-1.43	.154
Apoyo Social	.065	.065	.096	.996	.320

Con el fin de comprobar el Objetivo 2: *Analizar las posibles diferencias de afecto positivo que existe entre los agentes de las dos instituciones estudiadas.* Se realizó una diferencia de medias, específicamente una prueba t de Student para muestras independientes, utilizando como variable la institución a la que pertenecen, es decir, Guardia Civil y Policía Nacional.

Tabla 5

Diferencias de medias entre Instituciones en la variable de Afecto Positivo.

<i>Variable</i>	<i>Institución</i>	<i>n</i>	<i>Media</i>	<i>dT</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>Sig. (bilateral)</i>
Afecto Positivo	Guardia	109	3.746	0.82			
	Civil				.033	184	.973
	Policía	77	3.742	0.74			
	Nacional						

En relación con la **H2a**: *Los agentes de la Guardia Civil puntuarán más alto en afecto positivo que los agentes de la Policía Nacional*, como se puede observar en la Tabla 5, los resultados obtenidos nos muestran la ausencia de diferencias significativas entre los grupos. Al analizar las medias de ambos grupos, se observó que ambos Cuerpos de Seguridad presentaron una puntuación completamente igual. Al no encontrarse resultados significativos en cuanto Afecto Positivo e Institución se debe rechazar la **H2a**.

Tabla 6

Diferencias de medias entre Instituciones en la variable de Afecto Positivo.

<i>Variable</i>	<i>Institución</i>	<i>n</i>	<i>Media</i>	<i>dT</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>Sig. (bilateral)</i>
Riesgo COVID19	Guardia	109	5.002	0.75			
	Civil				-.836	184	.404
	Policía	77	5.094	0.72			
	Nacional						



### 3. Discusión

El objetivo general de este estudio era analizar la relación de las variables Apoyo Social, Retroalimentación, Afecto Positivo, Afecto Negativo y Percepción de Riesgo por COVID-19 en los Cuerpos de Seguridad del Estado español, en la Guardia Civil y la Policía Nacional. Al finalizar dichos análisis se encontraron resultados significativos.

Haciendo referencia a la primera hipótesis específica de esta investigación **H1a** que pretendía comprobar si *los agentes con un mayor afecto negativo presentarán una mayor percepción de riesgo por COVID-19*, se descubrió que correlacionaban positivamente entre sí de manera significativa. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis H1a, confirmando que, efectivamente, aquellos agentes que poseen mayores puntuaciones de Afecto Negativo presentan una mayor Percepción de Riesgo frente al COVID-19. Esta hipótesis se elaboró con la premisa de estudios anteriores en los cuales el afecto negativo estaba relacionado con emociones negativas como el miedo, ansiedad, tristeza, etc. (Watson y Pennebaker, 1989), a su vez, con actitudes negativas y pesimismo (Clark y Watson, 1984). Además, se ha asumido que existe una cierta relación entre el Afecto Negativo y el neuroticismo (Clark, Watson y Mineka, 1994).

En cuanto a la segunda hipótesis del estudio, se esperaba que tanto el apoyo social, como la retroalimentación de otros miembros de la organización contribuyesen a explicar la percepción de riesgo por COVID-19 de los participantes. Sin embargo, la hipótesis quedó rechazada, debido a que ninguna de las variables elegidas poseía gran poder predictor de la percepción de riesgo. Sin embargo, existen estudios que afirman que el apoyo social, tanto percibido

o recibido, generando un efectivo psicológico positivo, que actúa de manera protectora ante situaciones estresantes (Sultan y Rashid, 2015).

En cuanto al segundo objetivo que trataba de analizar las diferencias en afecto positivo y negativo, apoyo social y retroalimentación por parte de otros entre los agentes de las dos instituciones estudiadas, no encontramos diferencias significativas. Por lo tanto, las tres hipótesis planteadas para este objetivo **H2a**, **H2b** y **H2c** se rechazan.

A pesar de la disposición geográfica de cada cuerpo a la hora de realizar sus funciones, la Guardia Civil en un medio más rural, dónde se supondría que hay menos riesgo de contagio por densidad de población, perciben un riesgo por COVID 19 similar a la Policía Nacional, cuyas funciones se encuentran en zonas más pobladas, como son las grandes ciudades del país. (L.O 2/86, de 13 de marzo). Asimismo, a pesar de tener dos estructuras completamente diferentes entre sí, la Guardia Civil más militarizada que la Policía Nacional perciben de una manera muy similar la retroalimentación que se les da por parte de compañeros y superiores. Si bien es cierto, que la Policía Nacional percibía ligeramente más feedback que la Guardia Civil pero no de manera significativa.

Una fortaleza de este estudio es la aportación de más información en la investigación de la percepción de riesgo de COVID-19, y apoya el estudio de variables psicosociales como el apoyo social, la retroalimentación de otros, el Afecto Positivo y Negativo, en uno de grupos de emergencias más expuesto al COVID-19 junto con lo sanitarios.

Sin embargo, podemos encontrar debilidades también, por ejemplo, el estudio se realizó con una muestra de 186 agentes de ambos cuerpos, una muestra muy

ínfima para los numerosos agentes que conforman ambas instituciones. Para futuros estudios estaría bien poder recoger datos de una manera más amplia, no solo en número sino en disposición geográfica. Dado que la mayor parte de las personas que han contestado al cuestionario son de la isla de Tenerife, cuyas funciones distan bastantes de poblaciones mucho más grandes como Madrid, Barcelona, Sevilla, etc.

## Referencias

- Alonso, A., Menéndez, M., y González, L. (2013). Apoyo social: Mecanismos y modelos de influencia sobre la enfermedad crónica. *Cuadernos de Atención Primaria*, 19, pp.118-123.
- Antonio-Agirre, I., Rodríguez-Fernández, A y Revuelta, L. (2019). El impacto del apoyo social y la inteligencia emocional percibida sobre el rendimiento académico en Educación Secundaria. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*. 2(9), pp. 109-118. doi: 10.30552/ejihpe.v9i2.324
- Clavijo, C. (2021). El SUP rebaja a medio centenar los policías nacionales de Málaga contagiados. *Málaga Hoy*. [https://www.malahoy.es/malaga/brote-COVID-19-Policia-Nacional-Malaga-contagiados\\_0\\_1539446179.html](https://www.malahoy.es/malaga/brote-COVID-19-Policia-Nacional-Malaga-contagiados_0_1539446179.html)
- Fiorillo A, Gorwood P. (2020) The consequences of the COVID-19-19 pandemic on mental health and implications for clinical practice. *Eur Psychiatry*. 63(1). doi: 10.1192/j.eurpsy.2020.35.
- Flores-Kanter, P.E. y Adrián Medrano, L. (2018). Comparación de dos Versiones Reducidas de la Escala PANAS: Análisis Factoriales en una Muestra Argentina. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 4, (49), pp. 37- 46.
- Gil, E.A., Llorens, S. y Torrente, P. (2014). Compartiendo afectos positivos en el trabajo: el rol de la similitud en los equipos. *Pensamiento Psicológico*, 1, (13), pp. 93-103. doi:10.11144/Javerianacali.PPSI13-1. capt.
- Gordillo-León, F., Mestas-Hernández, L., Pérez-Nieto, M.A., Arana-Martínez, J.M. y López-Pérez, R.M. (2016) Efecto terapéutico del afecto positivo. *Ciències de l'Educació i de l'Esport*. 2017, 35(1), 31-38. [www.revistaaloma.net](http://www.revistaaloma.net)
- Grant, A. M., Fried, Y. y Juillerat, T. (2010). Work matters: Job design in classic and contemporary perspectives. En S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, 417-453). Washington,

DC: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/12169-013>

- Guo X, Wu L, Yu X, Sun Z, Liu W. (2020) Mental Health Care for Military Personnel in the COVID-19-19 Epidemic. *Mil Med*.127.doi: 10.1093/milmed/usaa127.
- Hutahayan, B. (2019). Work: Covenant, social support and their impacts on multiple performance outcomes. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(2), pp.417-433. <https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2019-1811>
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Boletín Oficial del Estado, 63, de 14 de marzo de 1986, 9604-9616. Recuperado el 30 de mayo de <https://www.boe.es/eli/es/lo/1986/03/13/2>
- Martínez Rodríguez, Lesnay, Fernández Castillo, Evelyn, González Martínez, Elianys, de la C. Ávila Hernández, Yunaisi, Lorenzo Carreiro, Amanda, & Vázquez Morales, Henry Luis. (2019). Apoyo social y resiliencia: factores protectores en cuidadores principales de pacientes en hemodiálisis. *Enfermería Nefrológica*, 22(2), 130-139. Epub 00 de octubre de 2019.<https://dx.doi.org/10.4321/s2254-28842019000200004>
- Master Distancia, S.A. (2020). Así ha afrontado la Policía Nacional el COVID-19-19 en España. *MasterD*. <https://www.masterd.es/blog/policia-nacional-coronavirus/>
- Mollo Flores, M. E. (2015). Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima de una compañía de seguros del Perú. (Tesis de posgrado): <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4537>
- Muñoz, C., Crespí, P. y Angrehs, R. (2011). Habilidades Sociales. Paraninfo
- Orgambídez-Ramos, A. y Borrego-Alés, Y. (2017) Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Social support and engagement as antecedents of job satisfaction in nursing staff*.48.<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.4.260771>

- Padrós, F., Soriano-Mas, C. y Navarro, G. (2012). Afecto positivo y negativo: ¿Una dimensión bipolar o dos dimensiones unipolares independientes? *Interdisciplinaria*. 1 (29), 151-164.
- Pérez, J, y Martín, F. (1999). NTP 439: *El apoyo social*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Recuperado de:  
[https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_439.pdf](https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_439.pdf)
- Robles, R y Páez, F. (2003) Estudio sobre la traducción al español y las propiedades psicométricas de las escalas de afecto positivo y negativo (panas). *Salud Mental*,1(26), 69-75.
- Salvador-Gineza, O., Ortega, P., Rivera, S. y Mirab, R. (2017). Validez y confiabilidad de la Escala de Percepción de Riesgo de Deslave en la Ciudad de México. *Acta de Investigación Psicológica*, 7, (1), 2618-2626.  
<https://doi.org/10.1016/j.aiprr.2016.11.006>
- Sánchez-Vallejo, F., Rubio, J. Páez, D. y Blanco, A. (1988). OPTIMISMO ILUSORIO Y PERCEPCIÓN DE RIESGO. *Boletín de Psicología*, 58, 7-17
- Sandín, B., Chorot, P., Lostao, L., Joiner, T.E, Santed, M.A y Valiente, R. (1999) Escalas Panas de Afecto Positivo y negativo: Validación factorial y convergencia transcultural. *Psicothema*, 1(11), 37-51.
- Sultan, S., & Rashid, S. (2015). Perceived social support mediating the relationship between perceived stress and job satisfaction. *I-Manager's Journal on Educational Psychology*, 8(3), pp. 36-42.
- Taylor, S. E. (2011). Social support: A review. *The Oxford handbook of health psychology* (pp. 192–217). Oxford, England: H. S. Friedman.
- Torales J, O'Higgins M, Castaldelli-Maia JM, Ventriglio A. (2020). *The outbreak of COVID-19-19 coronavirus and its impact on global mental health*. *Int J Soc Psychiatry*, 66(4), pp. 317-20. doi: 10.1177/0020764020915212.
- Urcola, J. y Martiarena, N. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*. Google Books.  
<https://books.google.com.ec/books?id=LayMCgAAQBAJ&pg=PT158&dq=QUE+ES+>

FEEDBACK&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiHwojB8PPiAhWorFkKHTcsA48Q6AEIK  
DAA#v=onepage&q=QUE%20ES%20FEEDBACK&f=false

Vivaldi, F. y Barra, E. (2012). Bienestar Psicológico, Apoyo Social Percibido y Percepción de Salud en Adultos Mayores. *Psychological Well-Being, Perceived Social Support and Health Perception Among Older Adults*. 30(2), pp. 23-39