

# La evaluación psicológica de policías mediante el análisis funcional de la conducta

Alfredo Pacheco Torralva<sup>1</sup>

**RESUMEN:** La evaluación de los profesionales de la seguridad pública se ha desarrollado clásicamente mediante sistemas descriptivos con una base psicométrica relevante. Desde el campo aplicado el complejo trabajo policial puede ser abordado eficazmente por un modelo de evaluación conductual más analítico. En el presente trabajo se expone un modelo de evaluación psicológica basado en la orientación del Aprendizaje Social que sirve de base para la aplicación del Análisis Funcional de la Conducta al trabajo de la policía. El objetivo es tener un sistema aplicado de delimitación de problemas y especificación de variables relevantes en relación con las conductas-problema que mejoren las necesidades profesionales y personales de este colectivo. Se estableció un programa en el que participan 152 policías locales de la provincia de Valencia (España) de diagnóstico de situaciones, respuestas y consecuencias emocionales relacionadas con su labor diaria. En una valoración general se observan conflictos en áreas: relaciones laborales internas; atención a reclamaciones; seguridad ciudadana; regulación del tráfico. Los principales trastornos se relacionan con el estrés y la ansiedad y, secundariamente, depresión y burnout, con consecuencias en la vida personal y social, especialmente en la relación de pareja.

**PALABRAS CLAVE:** Análisis Funcional Conducta, Policía, Evaluación psicológica.

## INTRODUCCIÓN

Históricamente el Análisis Funcional de la Conducta (AFC) tiene sus orígenes en las tradiciones conductistas interesadas en la identificación de las relaciones funcionales entre estímulos y respuestas. Aunque muchos autores consideran el AFC sinónimo de Evaluación Conductual parece ser mucho más correcto considerarlo como una parte significativa de éste (Muñoz López, 1993). El estudio de la conducta humana, dada su complejidad, supera al análisis descriptivo o topográfico para llegar a la necesidad de un estudio del comportamiento que permita conocer las relaciones funcionales entre dicha conducta y sus condiciones estimulares y sus consecuencias. La observación de la

conducta se efectúa poniendo en relación los tres elementos que la integran: toda respuesta tiene unos antecedentes que la preceden y unas consecuencias que la siguen. Así el AFC se define como la “identificación de relaciones funcionales causales, importantes y controlables aplicables a un conjunto específico de conductas meta para el sujeto objeto de evaluación” (Haynes y O'Brien, 1990).

Desde la evaluación psicológica disponemos de una multiplicidad amplia de herramientas y estrategias de recopilación de información y datos, sean tests psicométricos, cuestionarios, autorregistros, técnicas de entrevista o mecanismos de observación conductual, entre otros. No obstante, es necesario dar una organización a toda esa información que nos suministra el

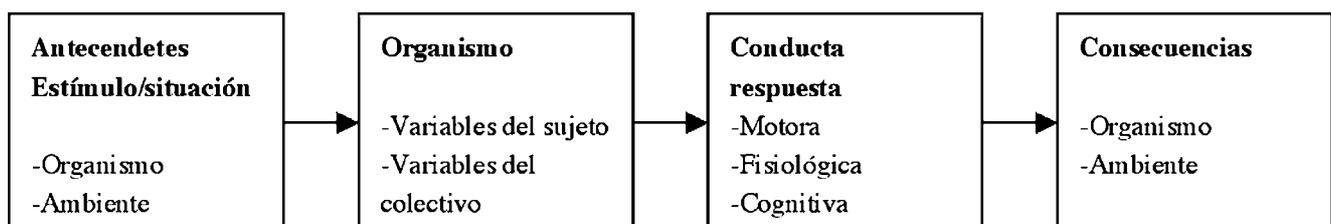


Figura 1. Esquema básico de AFC.

<sup>1</sup> Licenciado en Psicología. Policía Local Ayuntamiento de Valencia.

sujeto así como seleccionar de entre toda ella aquellos datos que resulten relevantes y descartar los más superfluos para nuestra intervención. Es aquí donde reside el interés del AFC, como núcleo de la evaluación conductual, al permitirnos consecuentemente organizar toda la información descriptiva relevante y establecer la hipótesis explicativa de la conducta del sujeto y los mecanismos para que éste pueda modificarlo.

Si el análisis topográfico nos indica cuales son los problemas que deseamos que desaparezcan y las demandas que la persona desea alcanzar, el AFC nos dirá sobre qué variables hay que intervenir para alcanzar los objetivos deseados. El AFC es central, ya que con él averiguamos sobre qué variables hay que intervenir y sobre qué variables debe aplicarse la intervención del psicólogo (Gavino, 1997).

Actualmente el análisis funcional se engloba en el marco de la evaluación conductual y se abre a un contexto de descubrimiento en la aplicación, el cual, centrándose en el estudio de las conductas humanas relevantes en sus contextos sociales naturales, puede contribuir a la formulación de paradigmas que vayan más allá de aquellos que nos han venido ofreciendo los estudiosos que enfatizan el control riguroso de las variables y su manipulación en situación de laboratorio (Silva, 1994). El AFC se centró en la recopilación y organización de datos referidos a un individuo (N=1) desde dentro de un modelo de psicología clínica que ha aportado una importante evidencia científica en el desarrollo de la psicología como disciplina de conocimiento. En este avance social de la psicología existen propuestas aplicadas que amplían los horizontes de la modificación y terapia de conducta a colectivos y grupos sociales, superando el modelo n=1, que demandan intervención y atención profesional (Narbón y Pacheco, 1997). Aunque la modificación de conducta tiene su origen en el ámbito clínico hoy en día tiene un peso importante en otros campos de intervención como el educativo, el forense y otros en donde las intervenciones son colectivas.

La evaluación e intervención con policías desde la psicología científica tienen un corto recorrido en nuestra realidad. Casi exclusivamente, y refiriéndonos a la evaluación psicológica orientada a la selección y formación, se ha basado clásicamente en estándares descriptivos. La clara complejidad de la labor policial y las necesidades específicas de los profesionales de la seguridad pública nos anima a orientar nuestro modelo de trabajo hacia sistemas analíticos basados en el AFC. Esta metodología de trabajo permite: a) un análisis comprensivo de los problemas policiales para el

psicólogo -y los mandos policiales-; b) un sistema de evaluación colectiva que permita encontrar explicaciones relevantes; c) establecer patrones globales de comportamiento que indiquen necesidades de intervención grupal e individual orientada a la calidad del servicio policial y del bienestar personal del profesional. Como estrategia el AFC es útil hacia elementos organizativos (recursos humanos, rendimiento, satisfacción y motivación, etc.) detecta necesidades de la organización, formación y selección, y clínicos (detectar alteraciones psicológicas implicadas en la labor policial) y otras de diversa consideración.

El objeto del presente trabajo es, desde una perspectiva de la mejora del bienestar emocional de los policías, aplicar un modelo de trabajo basado en el AFC al objeto de analizar las principales relaciones funcionales en correspondencia con la calidad de vida personal y profesional que permitan orientar oportunas intervenciones futuras.

## Método

Para este estudio se pidió la colaboración de 152 policías locales en activo pertenecientes a municipios de la provincia de Valencia. De éstos, el 19,23 % fueron mujeres y el 80,77 % hombres. Por tiempo de servicio el 21,05 % trabaja como policía menos de tres años; el 46,05 % trabaja de tres a diez años; y el 32,90 % es policía más de diez años.

Se entrenó a los policías en el concepto de cadena de conducta, esto es, a observar su comportamiento como la relación funcional entre las conductas y reacciones emocionales (*que hice y que sentí*), las situaciones de su trabajo policial en las que aparecen (*cuándo y dónde*) y las consecuencias que se derivan (*resultado final*). Durante varios meses se registraron y recogieron datos a través de autorregistros, autoinformes y entrevistas semiestructuradas. Si bien resultaron muy reveladores las conclusiones individuales, en este nos ha interesado un resultado más colectivo por lo que se realizó un estudio pormenorizado a nivel cualitativo de los AFC más consistentes y numerosos.

Nos centramos en evaluar como afecta el trabajo policial al individuo y como éste dispone de estrategias de afrontamiento apropiadas para hacer frente a las situaciones conflictivas y a las reacciones emocionales negativas que experimenta.

## Resultados

Toda la información recogida se organiza siguiendo el siguiente esquema de AFC:

TEMES D'ESTUDI

LA EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DE POLICIAS MEDIANTE EL ANÁLISIS FUNCIONAL DE LA CONDUCTA  
ALFREDO PACHECO TORRALVA

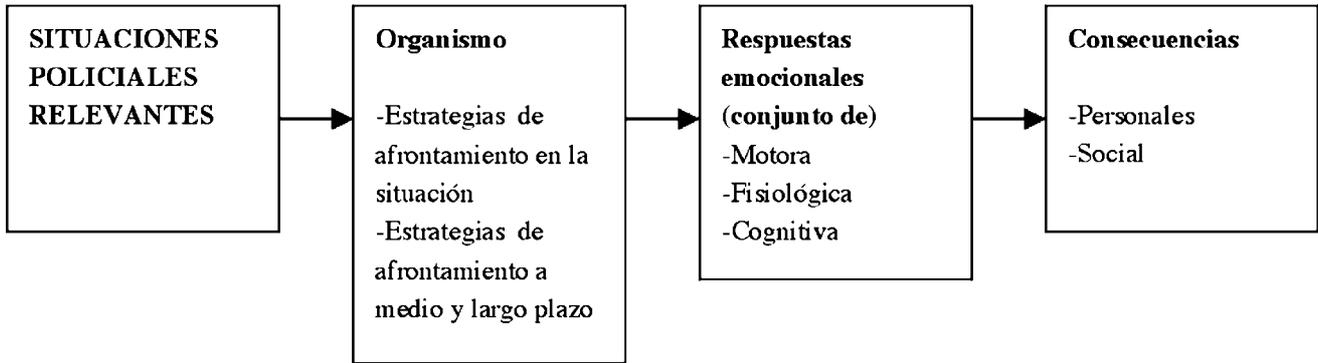


Figura 2. Análisis Funcional de la Conducta del policía

A.-AFC resumen según áreas conflictivas relevantes: En los siguientes esquemas funcionales se hace una referencia genérica después de observar las valoraciones individuales; una vez cada sujeto realizó su propio esquema funcional resumen, se pasó a comparar a todos los participantes recogiendo los resultados más significativos y comunes estadísticamente, de tal modo que podemos establecer un *metaanálisis* que nos ofrezca información relevante y distinguiendo hasta seis áreas diferentes.

Situaciones policiales relevantes	Respuestas emocionales	Consecuencias para la Persona	Consecuencias a nivel Social
TRAFICO Y CIRCULACION -Denunciar -Dirigir el tráfico -Retirar con grúa -Desobediencia a las indicaciones del agente -Realizar controles alcoholemia -Intervenir en accidentes graves	-Ansiedad -Estrés -Enfado -Tristeza	-Cambios de humor -Problemas digestivos -Dolor de cabeza -Estrés -Desmotivación y burnout -Satisfacción por el trabajo bien hecho	-Discutir en casa -No desconectar (llevarse el trabajo a casa)

Situaciones policiales relevantes	Respuestas emocionales	Consecuencias para la Persona	Consecuencias a nivel Social
SEGURIDAD CIUDADANA -Detenciones -Riñas tumultuarias -Situaciones de riesgo (p.e persecuciones, entrar en locales, viviendas violentadas) -Acudir a robos y atracos	-Miedo -Enfado -Ansiedad -Estrés agudo	-Satisfacción por el trabajo bien hecho -Mal humor posterior al trabajo -Miedo a represalias -Sensación de inseguridad y desconfianza en la vida particular	-Ansiedad y miedo por parte de la familia -Prolongaciones de turnos, llegar tarde a casa, cambiar los planes hechos

TEMES D'ESTUDI

LA EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DE POLICIAS MEDIANTE EL ANÁLISIS FUNCIONAL DE LA CONDUCTA  
ALFREDO PACHECO TORRALVA

Situaciones policiales relevantes	Respuestas emocionales	Consecuencias para la Persona	Consecuencias a nivel Social
<p>ATENCION AL CIUDADANO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servicios humanitarios</li> <li>-Gestión de reclamaciones</li> <li>-Denuncias administrativas</li> <li>-Mediar en conflictos privados</li> <li>-Violencia doméstica</li> <li>-Ver suicidios y muertos</li> <li>-Dar malas noticias</li> <li>-Ver abandono del cuidado de menores y ancianos</li> <li>-Exigencia y mala educación del ciudadano hacia el policia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tristeza</li> <li>-Ansiedad</li> <li>-Estrés agudo</li> <li>-Ira</li> <li>-Alegría por ayudar</li> <li>-Asco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Satisfacción por ayudar</li> <li>-Sensación de impotencia (ver que la ayuda es limitada)</li> <li>-Problemas digestivos</li> <li>-Dolor de espalda</li> <li>-problemas digestivos</li> <li>-Hipertensión</li> <li>-Depresión</li> <li>-Riesgo de contagio de enfermedades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incomprensión ciudadana del trabajo policial</li> <li>-Los ciudadanos no distinguen cuando estoy fuera de servicio</li> </ul>

Situaciones policiales relevantes	Respuestas emocionales	Consecuencias para la Persona	Consecuencias a nivel Social
<p>CONDICIONES DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Turnos día/noche</li> <li>-Situación laboral (contrato)</li> <li>-Falta de organización (p.e. cuadrantes)</li> <li>-Carencia de medios</li> <li>-Falta de formación</li> <li>-Plantilla corta</li> <li>-Prolongaciones de hora</li> <li>-Falta de información sobre tareas a realizar</li> <li>-Falta de coordinación con médicos o tardan en acudir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estrés</li> <li>-Ansiedad</li> <li>-Enfado</li> <li>-Pensamientos de impotencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alteraciones del sueño y alimentación</li> <li>-Depresión</li> <li>-Mal humor</li> <li>-Cansancio físico</li> <li>-Dolor de estómago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Separación de la sociedad (poco contacto con amigos)</li> <li>-Problemas de pareja (discusión, comunicación, separación)</li> <li>-No poder ver a los hijos</li> <li>-No poder hacer planes a largo plazo</li> <li>-Mal rendimiento en el trabajo</li> </ul>

TEMES D'ESTUDI

LA EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DE POLICIAS MEDIANTE EL ANALISIS FUNCIONAL DE LA CONDUCTA  
ALFREDO PACHECO TORRALVA

Situaciones policiales relevantes	Respuestas emocionales	Consecuencias para la Persona	Consecuencias a nivel Social
<p>RELACIONES PROFESIONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conflictos con compañeros</li> <li>-Conflictos con mandos.</li> <li>-Desamparo de los superiores hacia el agente</li> <li>-Relaciones con la administración justicia (resultados judiciales negativos o castigos "blandos" a delincuentes)</li> <li>-Ir como denunciado a juicio</li> <li>-Ser expedientado</li> <li>-Sentir que me limitan funciones e iniciativa</li> <li>-Relaciones con cargos políticos municipales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ansiedad</li> <li>-Ira</li> <li>-Pensamientos de indefensión</li> <li>-Tristeza</li> <li>-Pensamientos de no comprensión de sentencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Depresión (p.e. en enjuiciamientos penales al policía a largo plazo)</li> <li>-Problemas de sueño</li> <li>-Creencias de impotencia al observar que "los jueces dejan libres a los delincuentes"</li> <li>-Tristeza e indefensión aprendida "al ver que sólo hay que hacer lo que te manden los superiores"</li> <li>-Falta de implicación con el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Separación de los compañeros con los que se tiene conflicto</li> <li>-Insatisfacción con el trabajo policial</li> <li>-Desconfianza con la administración de justicia</li> </ul>

Situaciones policiales relevantes	Respuestas emocionales	Consecuencias para la Persona	Consecuencias a nivel Social
<p>RECONOCIMIENTO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Incomprensión social del trabajo como policía</li> <li>-Baja valoración social</li> <li>-Insultos y falta de respeto al agente de la autoridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ansiedad</li> <li>-Ira</li> <li>-Pensamientos de tristeza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sentimientos de incomprensión del trabajo que realizo</li> <li>-Sentimientos de impotencia por no poder cambiar la imagen que se tiene de la policía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Etiquetación y prejuicios negativos de la sociedad hacia la policía</li> <li>-Incomprensión y poco reconocimiento social</li> </ul>

**TEMES D'ESTUDI**

LA EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DE POLICIAS MEDIANTE EL ANALISIS FUNCIONAL DE LA CONDUCTA  
ALFREDO PACHECO TORRALVA

B.-Si analizamos las situaciones policiales que son significativamente conflictivas para los sujetos evaluados obtenemos, ordenadas, las que más generan emociones negativas durante el tiempo de servicio o que tienen mayores o más perjudiciales consecuencias para el individuo (el porcentaje indica la proporción de sujetos afectados de importancia por la situación o que no logran dominarla apropiadamente):

SITUACIONES POLICIALES EMOCIONALMENTE PERTURBADORAS	Porcentaje afectado (%)
Servicios de ayuda y emergencia (alcohol y drogas, suicidios, reducción psiquiátrico agresivo, problemas sanitarios, violencia doméstica, agresiones sexuales, ...)	33,33
Seguridad ciudadana (robos, detenciones, identificaciones, persecuciones, riñas...)	31,66
Circulación y seguridad vial (denunciar infracción, uso de grúa, dirigir tráfico, ...)	25,01
Intervención en accidentes graves de circulación	19,16
Relaciones jerárquicas con superiores (organización del trabajo, incompreensión de órdenes, sentimientos de injusticia en el trato, concesión de permisos y licencias,...)	15,83
Atención al ciudadano (gestión de reclamaciones, mediación en conflictos privados, denunciar por incumplimiento de ordenanzas y leyes, ...)	15,00
Trabajar a turnos. Horarios de trabajo. Trabajar en festivos significativos	13,33
Carencia de medios de trabajo suficientes y/o formación policial	11,66
Faltas de respeto y creencia de falta de reconocimiento social hacia el policía	11,66
Conflictos con compañeros durante el servicio	8,33
Relación con administración de justicia (asistir a juicios, ser denunciado,...)	7,5

C.-Igualmente podemos establecer las respuestas emocionales (incluyen elementos del triple sistema de respuesta –pensamientos, fisiológicos y conductuales- muy diversos) clínicamente significativas en intensidad, frecuencia o duración asociadas al trabajo como policía. Los porcentajes refieren la proporción de sujetos que las experimentan:

Reacciones emocionales más experimentadas como policía	Porcentaje
Ansiedad	30,00
Estrés	25,83
Ira	24,16
Tristeza (disforia)	9,16
Miedo	8,33
Pensamientos de impotencia e indefensión	5,00
Depresión	3,33

TEMES D'ESTUDI

LA EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DE POLICIAS MEDIANTE EL ANALISIS FUNCIONAL DE LA CONDUCTA  
ALFREDO PACHECO TORRALVA

D.-Consecuencias funcionalmente relacionadas con las situaciones y respuestas emocionales presentados en los apartados A y B:

Consecuencias para el individuo	Porcentaje
Alteraciones del sueño	19,16
Satisfacción por el trabajo bien hecho	10,83
Sentimientos de impotencia para resolver problemas	10,03
Mal humor	9,16
Problemas digestivos	9,16
Desmotivación y falta de implicación con el trabajo	8,33
Dolor físico (espalda, cabeza y cuello)	3,43

Consecuencias a nivel social	Porcentaje
Problemas de pareja (comunicación, discusiones, separación)	26,09
Problemas en mantener relación con amigos y conocidos	9,8
Creencias de incompreensión social del trabajo policial realizado	5,83

E.-Interesa conocer también las estrategias de afrontamiento que los policías emplean, sistemática y/o directamente, para manejar estas ecuaciones funcionales bien orientadas a la propia situación bien a las respuestas emocionales como a las consecuencias:

Estrategias afrontamiento en la situación	Estrategias afrontamiento a largo plazo
Respirar hondo (20,00%)	Practicar deporte regularmente (24,16%)
Pensar positivamente y minimizar lo negativo (7,5%)	Desconectar del trabajo en casa (no hablar, no llevarse trabajo pendiente, intentar no recordar hechos). (22,50%)
Prepararse para dar respuesta profesional (7,5%)	Realizar aficiones (12,50%)
Pensar detenidamente antes de actuar (6,67%)	Disfrutar de la familia y amigos (11,72%)
“Contar hasta 10 antes de actuar” (4,00%)	Relajación, yoga (5,00%)
Evitar implicarse y desconectar mentalmente de ciertas situaciones (2,5%)	Leer (4,16%)
Empatizar. Comunicarse con compañeros (7,33%)	Otros (descansar en tiempo libre, fomentar relación compañeros fuera trabajo, aplicar solución problemas, uso medicamentos) (6,67%)

## Discusión

Las investigaciones revelan que el trabajo policial es estresante para el individuo; 7,7 de cada 10 policías en Europa indicaron experimentar consecuencias psicológicas y físicas relacionadas con el estrés (Universidad de Manchester, 2003: Instituto de Ciencia y Tecnología). Esta evidencia se refleja en los datos encontrado durante el estudio en donde 6 de cada 10 policías experimentan ansiedad y estrés de manera significativa.

Obviamente las situaciones conflictivas referidas son las desarrolladas por la policía local, algunas de manera exclusiva como la regulación y vigilancia del tráfico y otras como colaboradores en materia de seguridad ciudadana. Resulta interesante observar que las situaciones que afectan de una u otra manera a un mayor número de policías son las de servicios humanitarios (heridos, pacientes psiquiátricos, mendicidad, violencia doméstica, etc.) que generan emociones diversas como ansiedad, tristeza o alegría por ayudar.

El uso de la estrategia de AFC mediante la autoobservación fue bien valorada por los participantes pues les ayudó a identificar más claramente sus emociones y relacionarlas funcionalmente con las situaciones y consecuencias. En este sentido manifestaron que habían aprendido una estrategia que mejoraba su competencia profesional (87%) y personal (72%).

La formación policial desde la psicología será bien recibida si se orienta al manejo de las emociones más perjudiciales o habituales durante y posterior al trabajo (ansiedad, estrés, ira,...) y que eviten o minimicen las consecuencias negativas para el individuo (mejora de las relaciones personales y de pareja, alteraciones del sueño, mal humor en la vida cotidiana, etc.) así como potenciar las consecuencias positivas como la satisfacción por el trabajo bien realizado.

De los sujetos que participaron en el estudio el 69,74 % manifestó no haber recibido formación alguna so-

bre esta materia y del resto solo el 9,21% ha recibido formación complementaria mediante cursos de formación continua de control de estrés y similares. El 30,26% ha recibido la formación básica del Instituto Valenciano de Seguridad Pública pero todos éstos consideran que es necesario profundizar aún más.

Más que pesimismo sobre esta labor profesional –ninguno de los participantes indicó desear cesar como policía- queremos apuntar con este trabajo la necesaria oportunidad para dotar de formación suficiente a los policías locales sobre principios básicos de psicología y modificación de conducta que permitan mejorar su propia competencia profesional, que sin duda redundará en una mejora de la propia organización policial (motivación y satisfacción, implicación laboral, absentismo, etc.) y, por supuesto, en la atención y cuidado de las propias personas favoreciendo al máximo la calidad de vida..

*Las situaciones que afectan de una u otra manera a un mayor número de policías son las de servicios humanitarios (heridos, pacientes psiquiátricos, mendicidad, violencia doméstica, etc.) que generan emociones diversas como ansiedad, tristeza o alegría por ayudar.*

## Referencias

Gavino, A.(1997). *Guía de ayuda al terapeuta cognitivo-conductual*. Editorial Pirámide. Madrid.

Haynes, S:N: y O,Brien, W.H. (1990). “Functional análisis in behavior therapy”. *Clinical Psychology Review*, 10, 649-668.

Muñoz López, M. (1993). “Forma de proceder y pasos en el desarrollo de la evaluación conductual”. En Labrador, F.; Cruzado, J.A. y Muñoz, M. *Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta*. Editorial Pirámide. Madrid.

Narbón, A. y Pacheco, A. (1997). “Terapia conducta e intervención Comunitaria”. *Informació Psicológica*. 64, 14-19.

Sevilla, J. Y Pastor, C. (1990). “Análisis funcional de la conducta, un modelo práctico de intervención”. *Informació Psicológica*, 42.

Silva, F. (1994) “Tareas del análisis funcional de la conducta”. En López Altschwager, M.C. *Psicoterapia y modificación de conducta*. Promolibro. Valencia.