

I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hasta hace relativamente pocos años la figura del vigilante de seguridad, debido a las funciones que realizaba, no disponía del lugar que merecía realmente en la sociedad actual. Hoy en día la seguridad ha llegado a ser un bien público de primera magnitud, se ha convertido en una parte crucial de cualquier operación. Puesto que la sociedad actual funciona las 24 horas al día, el objetivo a cumplir de un guardia de seguridad, es precisamente la seguridad, el servicio al cliente, crecimiento profesional y organización.

El guardia de seguridad para desempeñar su trabajo debe tener capacidades distintas de control, vigilancia, protección, atención, cortesía, educación, profesionalidad, conocimientos, etc. Puesto que el desempeño de su trabajo genera una serie de demandas y a su vez estas generan en el guardia secuelas físicas pero principalmente psicológicas.

De esta manera es importante conocer las características psicológicas que se define como rasgos que tiene un ser humano, que determinan su carácter, sus actitudes, aptitudes y determinados comportamientos frente a una situación particular o ante la sociedad como tal. Es determinado a través de las actitudes y características que una persona presenta en forma observable, es decir de forma muy cotidiana; pero también es determinado por varios factores biológicos como la herencia, que impida su correcta interacción con la sociedad.

En este sentido el propósito de la presente investigación es estudiar las características psicológicas y de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho en la ciudad de Tarija.

En este caso entendemos como características psicológicas las siguientes dimensiones:

La autoestima, es la autovaloración de uno mismo, de la propia personalidad, de las actitudes y de las habilidades que son los aspectos que contribuyen la base de la identidad personal. En este caso lo que se verá es el nivel de valoración o estima que tiene cada guardia de seguridad.

Al caracterizar los rasgos de personalidad, de los guardias de seguridad, nos referimos a la forma particular de pensar, sentir y actuar ante una determinada situación.

En cuanto al estrés laboral se caracteriza por confusión, pereza, desgano, desmotivación, tristeza, enojo entre otros, lo que le impide afrontar sus responsabilidades y las exigencias del puesto de trabajo, en este caso de los guardias.

La ansiedad es una respuesta de nuestro organismo ante situaciones que generan estrés. Cuando estas situaciones de tensión, nerviosismo y ahogo se mantienen durante mucho tiempo, generan una mayor dificultad para resolver los problemas de forma lógica, provocan malestar y nos hacen sufrir.

La inteligencia es la capacidad integral de adaptación crítica al medio ambiente. Por eso la inteligencia es uno de los pilares fundamentales dentro de estrategias de seguridad, para poder eliminar o reducir los riesgos y amenazas a los que nos enfrentamos día a día. Para esto se realiza una medición empleando un instrumento de tipo factorial que mide el factor G.

Estudios realizados en diversas partes del mundo, proporcionan informaciones consistentes, respecto al trabajo de guardia de seguridad y las consecuencias que genera esta, poniendo más énfasis en el área psicológica, dándonos así pautas para desarrollar esta investigación.

Una encuesta representativa referente a los guardias de seguridad en España realizada entre 2004 y 2005, dentro de un proyecto de investigación financiado por el Fondo de Investigación Sanitaria (Plan Nacional de I+D+I). Se llega a la conclusión

que el guardia de seguridad por la amplitud y las condiciones de su trabajo tienen estrés que afecta a un 3,3% de la población trabajadora. La mayor parte de ellos ha experimentado alguna vez sentimientos de inseguridad, lo cual resulta poco estimulante para el desarrollo satisfactorio de su trabajo. De hecho, un 25% de la población trabajadora afirma tener pocas posibilidades de desarrollo en el trabajo, dado que les resulta rutinario, repetitivo y monótono y que no representa ningún tipo de aprendizaje o crecimiento. Un 21,3% de los guardias se enfrentan habitualmente a situaciones de conflicto de rol en su trabajo, como exigencias contradictorias de carácter profesional o ético, porque aquello que tiene que hacer entra en conflicto con sus criterios profesionales o con sus valores personales.

En otra encuesta realizada por UGT (Unión General de Trabajadores) en Alemania que tiene por objeto el análisis los riesgos psicosociales; entrevistaron un total de 1139 trabajadores de seguridad privada. El 78% adapta su conducta a las situaciones y a las personas con las que se relaciona en su puesto de trabajo (Burnout). El 48% siente miedo e inseguridad en su puesto de trabajo (violencia). El 48% contesta que le produce tensión el saber que puede ser objeto de agresión (violencia). El 54% contesta que el reconocimiento médico no tiene en cuenta el estado psicológico (Condiciones de trabajo/Burnout). El 54% dice consumir estimulantes sin prescripción médica, lo que indica una mala organización del trabajo así como niveles altos de estrés. La encuesta esta publicada en la sección de prevención de riesgos para su consulta independientemente de este espacio de opinión.

Según una reciente investigación realizada por la International Stress Management Association, el 53% de los trabajadores ha sufrido estrés en el trabajo en alguna ocasión. La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo hacía públicas las siguientes cifras a finales del año 2002: el estrés afecta a más de 40 millones de empleados en la Unión Europea, lo que significa un 28% del total de trabajadores, es la causa del 50% de la ausencia laboral y supone un coste en torno a 20.000 millones de euros al año, entre los gastos sanitarios y el ausentismo que conlleva, sin contar la pérdida de productividad.

En otro estudio, de una muestra compuesta por 150 trabajadores de vigilancia del sector público de Venezuela, diseñada por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo- INSHT. La tasa de respuesta de la encuesta fue del 98%. Para el factor autonomía temporal y la carga mental, fueron los factores más negativos entre los trabajadores en general. Dentro de los factores de riesgos que apuntaron en forma más positiva se encuentra, las relaciones personales, y enfermedades psicológicas como la ansiedad y el estrés.

En cuanto a estudios realizados a nivel nacional acerca de las características psicológicas de guardias de seguridad, se han encontrado referencias bibliográficas, mínimas, lo cual es un impulso más para el desarrollo de la presente investigación.

En un informe realizado por la Secretaría de Estado de Seguridad, que alerta sobre los problemas derivados del trabajo, los resultados, en cualquier caso, son similares a los de cualquier oficinista. Por ejemplo, en materia de síntomas las sensaciones son similares. Uno de cada cuatro agentes asegura padecer problemas digestivos "siempre"; el porcentaje se va al 50% entre los que los sufren a veces. También de vez en cuando se dan cambios de humor en el 60% de los agentes (poco más del 10% dice que siempre) y apatía en la mitad de los encuestados. Otro 45% asegura problemas de autoestima de vez en cuando y un 35% vive estados de ansiedad. La depresión le golpea a uno de cada cinco eventualmente y uno de cada tres tiene sensación de aislamiento y de fracaso.

Anexo a esto las empresas de seguridad en Bolivia, tanto legales como ilegales, se multiplicaron por nueve. En 2001 eran 30 y este año, según datos ofrecidos por el Viceministerio de Seguridad Ciudadana, suman a un 85% de crecimiento. Existen muchas razones que explican este fenómeno, según especialistas del área las más importantes son: el crecimiento de la inseguridad ciudadana en el país, el escaso personal policial para cubrir las demandas de la ciudadanía, instituciones y comercios. Los datos ofrecidos por el viceministerio fueron elaborados por el

Departamento Nacional de Control de Empresas de Seguridad Privada (Dencoes), de la Policía, y el viceministro.

En cuanto a investigaciones a nivel regional no se encontraron estudios relacionados con el tema o que abordan las variables mencionadas, evidentemente se confirma que existen investigaciones que plantean el estudio de características psicológicas de otros tipos de problemas, con otras poblaciones, pero en concreto hasta la fecha no se ha realizado ninguna investigación con los guardias de seguridad.

En este sentido el factor máximo de interés de investigar es la doble incidencia que tiene la función de los guardias como personas y sobre la sociedad en cuyo seno trabaja, lo cual requiere que este funcionario posea la mayor estabilidad psicológica posible y que disponga de recursos mentales para desenvolverse de una forma adecuada en cada situación dada.

Por otra parte es necesario contar con un diagnóstico psicológico de los guardias de seguridad, por ellos mismos, por la sociedad, pero principalmente por la institución en la cual trabajan es importante que conozcan el estado mental de su personal.

A su vez la investigación genera un llamado tanto a autoridades locales, pero principalmente nacionales, que analicen la importancia de generar mejores condiciones de vida para los guardias, puesto que estos contribuyen a la seguridad ciudadana.

En este contexto y ante la carencia de información de esta naturaleza surge la necesidad de llevar adelante la presente investigación la cual se plantea de la siguiente manera:

¿Cuáles son las características psicológicas de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho en la ciudad de Tarija?

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Los guardias de seguridad son agentes que velan por el bienestar de una o más personas. Su principal objetivo es la seguridad. Por lo general los guardias están expuestos a diferentes situaciones generando en ellos todo tipo de reacciones y muchas veces exponen hasta su propia vida.

Los guardias de seguridad cumplen diferentes funciones esto depende del lugar en donde desarrollan su trabajo. El guardia que trabaja en un ambiente universitario cumple una doble función puesto que cumple una serie de tareas específicas y variadas, así mismo por la magnitud de población universitaria surgen una serie de problemas internos, donde el guardia tiene que intervenir exponiendo así su integridad física generando en él consecuencias fisiológicas, físicas y principalmente psicológicas.

La importancia de este trabajo de investigación es indagar sobre todo en el aspecto psicológico de los guardias de seguridad, es decir, que apunte a determinar las características psicológicas de cada uno de los guardias de seguridad. Es por esta razón que este estudio abarca, las características psicológicas, que comprende la autoestima, rasgos de personalidad, el estrés laboral, la ansiedad y la inteligencia.

En este sentido el presente trabajo tiene un aporte teórico, porque toda información recolectada es expuesta en un documento, en el que se da a conocer las características psicológicas de los guardias de seguridad. Dentro de características psicológicas se abordan; la autoestima, que es lo que generalmente se conoce como la valoración de uno mismo, de la propia personalidad, de las actitudes y de las habilidades, que son aspectos que contribuyen a la base de la identidad personal; los rasgos de personalidad, son patrones persistentes de maneras de percibir, relacionarse y pensar sobre el entorno y sobre uno mismo que se ponen en manifiesto en una amplia gama de contextos sociales y personales, para esto lo que se quiere es conocer la manera de pensar, sentir y actuar, ante una determinada situación, que se presenta ante un guardia de seguridad; el estrés laboral surge como consecuencia de situaciones

agotadoras que provocan que el individuo esté más predispuesto a padecerlo, este tiene un carácter laboral, primordialmente; la ansiedad es otro factor emocional determinante en un guardia de seguridad, puesto que se caracteriza por un temor indefinido que hace que el individuo se sienta alarmado en una forma desagradable y presente una serie de síntomas físicos y principalmente psicológicos; y la inteligencia que es un complemento importante en el guardia de seguridad puesto que está orientada a la acción a través del apoyo a la toma de decisiones de una determinada situación.

Así mismo esta investigación ofrece un aporte práctico, ya que va a beneficiar a los todos los profesionales que se dedican a trabajar en esta área en especial en el área psicológica. Esta investigación puede ser utilizada como referencia de otras investigaciones, realizadas por estudiantes, o personas particulares, que deseen adquirir conocimientos respecto a este tema, ya que dicho proyecto arroja datos verídicos acerca de las características psicológicas de los guardias de seguridad. También va dirigido a todas aquellas instituciones que velan por el bienestar de sus empleados, para que a partir de los datos recabados, se trabaje en su mejoramiento. Pero principalmente beneficiará a todas las personas que se dedican a trabajar de guardias de seguridad en la universidad autónoma Juan Misael Saracho en la ciudad de Tarija.

Este estudio no tiene un aporte metodológico, puesto que los instrumentos utilizados en la recolección de datos, ya estaban elaborados (test estandarizados).

II.- DISEÑO TEÓRICO

2.1. PREGUNTA CIENTÍFICA

¿Cuáles son las características psicológicas de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho en la ciudad de Tarija?

2.2. OBJETIVOS

2.2.1. Objetivo General

Determinar las características psicológicas de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho en la ciudad de Tarija.

2.2.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de autoestima, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.
2. Caracterizar los rasgos de personalidad, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.
3. Precisar el nivel de estrés laboral, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.
4. Establecer el nivel de ansiedad, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.
5. Investigar el nivel de coeficiente intelectual, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

2.3. HIPÓTESIS

Las características psicológicas que presentan los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho en la ciudad de Tarija, son las siguientes:

1. Presentan un nivel de autoestima alto.

2. Los rasgos de personalidad que presentan son: extraversión en un nivel bajo, emotividad en un nivel muy bajo, dureza en un nivel promedio y disimulo en un nivel bajo.
3. Adquieren un nivel de estrés laboral alto.
4. Presentan un nivel de ansiedad alto.
5. Presentan un nivel de inteligencia en término medio.

2.4. OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Autoestima	La autoestima es una actitud hacia uno mismo. Es la forma habitual de pensar, amar, sentir y comportarse consigo mismo. Esta es adquirida y se genera como resultado de la historia de cada persona. (Alcántara1990)	<ul style="list-style-type: none"> • Componente cognitivo • Componente afectivo • Componente conativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auto concepto • Sentimiento de respeto a si mismo • Conducta sobre sí mismo 	Cuestionario de autoestima 35B 75 a 61 optima 61 a 46 excelente 45 a 31 muy buena 30 a 16 buena 15 a 0 regular -1 a -15 baja -16 a -30 deficiente -31 a -45 muy baja -46 a -60 extremadamente baja -61 a -75 nula
Rasgos de personalidad	Una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona, que determina	<ul style="list-style-type: none"> • Extraversión • Emotividad neuroticismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Reservada, discreta, socialmente inhibida, activa, animada • Relajada, poco preocupada y estable-aprensiva, ansiosa y con 	Cuestionario de personalidad EPQ-R. Eysenck Muy bajo 1- 35 Bajo

	su adaptación única al ambiente. (Hans J. Eysenck 1985)	<ul style="list-style-type: none"> • Dureza psicosisismo • Escala L 	<p>humor deprimido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altruista, empática y convencional-impulsiva, creativa y poco socializada • Sincera, inconformista-poco sincera, conformista 	<p>36- 45</p> <p>Promedio 46- 55</p> <p>Alto 56- 65</p> <p>Muy alto 66- 99</p>
Estrés laboral	“El estrés laboral es un síntoma, que aparece en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial: “Agotamiento Emocional”, “Despersonalización o Cinismo” y falta de “Realización Personal” (Maslach, 2001)	<ul style="list-style-type: none"> • cansancio emocional • despersonalización • realización personal 	<ul style="list-style-type: none"> • sentimiento de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo • respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos • sentimientos de competencia y realización. 	<p>Inventario Maslach y Jackson MBI</p> <p>Bajo 1- 33</p> <p>Medio 34- 66</p> <p>Alto 67- 99</p>
Ansiedad	Es un temor vago, difuso e indefinido, etimológicamente se define como un estado de inquietud. Consiste en una respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva, caracterizada por un estado de alerta, de activación generalizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Síntomas físicos • Síntomas psicológicos • Síntomas conductuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Palpitaciones, opresión precordial, temblores, hipersudoración, sequedad de boca, dificultad respiratoria, etc. • Inquietud interior, desasosiego, inseguridad, temor a perder el control, temor a la muerte, locura y suicidio. • Estado de alerta hipervigilancia, dificultad para la 	<p>Test de Ansiedad de Rojas</p> <p>Ansiedad normal 0-20</p> <p>Ansiedad ligera 21-30</p> <p>Ansiedad moderada 31-40</p> <p>Ansiedad grave 41-50</p>

	Rojas (1987).	<ul style="list-style-type: none"> • Síntomas intelectuales • Síntomas asertivos 	<p>acción, bloqueo afectivo, inquietud motora, trastornos de lenguaje no verbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diversos errores en el procesamiento de la información, expectación generalizada de matiz negativo, pensamientos preocupantes, negativos, e ilógicos, trastornos de la memoria, etc. • Descenso muy ostensible en las habilidades sociales, bloqueo en la relación humana, etc. 	Ansiedad muy grave 51 o mas
Inteligencia	La inteligencia es la habilidad que tiene cada individuo de razonar, resolver problemas, pensar de forma abstracta, y planear situaciones próximas.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad intelectual • Razonamiento o analógico 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para la resolución de problemas • Capacidad para comparar formas y razonar por analogía 	Test de matices proyectiva Raven Superior 95 o mas Superior al término medio 90-75 Término medio 50 Inferior al término medio 25-10 Deficiencia intelectual 0-9

III.- MARCO TEÓRICO

El presente trabajo de investigación pretende indagar las características psicológicas de los guardias de seguridad, para esto toda la información obtenida será plasmada de lo general a lo particular es decir lo específico, partiendo desde la definición de lo que es un guardia de seguridad, sus antecedentes, etc. hasta llegar a definir lo que es característica psicológica y las variables que la conforman. Estas variables son autoestima, rasgos de personalidad, estrés laboral, ansiedad y la inteligencia.

3.1. GUARDIA DE SEGURIDAD

Un guardia de seguridad o vigilador es la persona encargada de proteger la integridad física de personas, edificios y bienes materiales de la empresa o lugar donde han sido contratados sus servicios.

Además de prestar sus servicios los guardias de seguridad deben poseer una variedad de capacidades y habilidades para cumplir sus funciones correctamente. Anexo a esto el guardia también tiene que tener cierta equivalencia en lo que se refiere a su estado psicológico, para un mejor desarrollo de su puesto de trabajo.

3.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Durante el gobierno del emperador César Augusto y quienes con el tiempo se convirtieron en la Guardia Pretoriana. Sus funciones eran la de servir como un cuerpo élite para la seguridad del César, ser una especie de fuerza policial que mantenía el orden público en la ciudad, y también actuar como bomberos en caso de incendio.

Ya en la Edad Media, también se conoce que en algunas de las ciudades había personas armadas que recorrían las calles, en especial durante las noches, para así brindar seguridad a los habitantes.

En España existían dos figuras reconocidas que desempeñaban funciones de protección y vigilancia: los Vigilantes Jurados y los Guardas de Seguridad. Pero la

aparición de la Ley 23 en 1992 y el desarrollo del Reglamento de Seguridad Privada publicado en el BOE (Boletín Oficial del Estado Español) de 10 de enero de 1995, acabó con estas denominaciones implantando finalmente la que actualmente se les conoce de forma popular como guardia de Seguridad.

Además, actualmente estas empresas de seguridad pueden ser contratadas por la Administraciones públicas y privadas, las actividades realizadas por los Vigilantes de Seguridad, tienen la consideración de complementarias y subordinadas respecto de la Seguridad Pública.

3.1.2. FUNCIÓN DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

El guardia tiene como función primordial, dar seguridad y protección a personas y bienes materiales o no materiales de organizaciones que contratan sus servicios.

Entre sus deberes y responsabilidades están los siguientes:

- Responsabilizarse de su puesto y las tareas que le concierne.
- Vigilar y proteger las instalaciones de la empresa asignada.
- Evitar entradas ilegales al sitio que está asignado a vigilar.
- Contribuir a que se cumplan normas y reglamentos de la empresa en la cual presta su servicio.
- Prevenir causas de incendios y ayudar a sus compañeros si estos se produjeran.
- Alertar sobre posibles casos de siniestros e informar sobre riesgos.
- Ejercer controles para evitar robos y hurtos.
- Mantener comunicación continua con centro base.
- Detener personas sospechosas o que causen desordenes.

3.1.3. TIPOS DE TRABAJOS QUE EJERCEN LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

➤ Seguridad externa

El objetivo de la seguridad externa es la prevención y el control de riesgos potenciales que pueden ingresar o acceder a las instalaciones vigiladas y determinar sistemas para facilitar el acceso oportuno de ayudas del exterior.

➤ Seguridad interna

La seguridad interna tiene como objetivo optimizar los medios para prevenir y controlar riesgos internos que pueden darse en instalaciones protegidas dentro de su funcionamiento normal, mediante la aplicación permanente de medios y sistemas de protección apropiados.

3.1.4. MODALIDADES DE VIGILANCIA

➤ Puesto fijo

Consiste en la protección de personas, objetos o instalaciones en forma permanente desde un sitio determinado. El guardia debe conocer la importancia del puesto y las labores que presente el peligro que representa el abandono del puesto.

➤ Patrullaje

Consiste en recorridos permanentes de inspección practicados por el guardia con el objeto de prevenir riesgos y para servir como elemento disuasivo en el cometimiento de ilícitos. Pueden efectuarse a pie o utilizando algún medio de transporte para mejorar la cobertura. Mientras hace el recorrido el guardia debe inspeccionar, confrontar que las cosas estén en orden y libres de peligro.

➤ **Portería**

Consiste en el control de accesos y salidas legales de una instalación. Entre las finalidades de esta función están: permitir el acceso de personal autorizado. Identificar, registrar y controlar al personal de la empresa. Servir como elemento de control e identificación de vehículos de la empresa, contratistas y visitantes. La portería bien puede servir como oficina de seguridad, para evitar la penetración de intrusos y la salida fraudulenta de equipos, material productos sin las debidas autorizaciones.

3.2. CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS

Son un conjunto de rasgos que reúne un ser humano y que determinan su carácter, sus actitudes, aptitudes y determinados comportamientos frente a una situación particular o ante la sociedad como tal.

Las características psicológicas denominados también perfil psicológico es determinado a través de las actitudes y características que una persona presenta en forma observable, es decir de forma muy cotidiana; pero también es determinado por varios factores biológicos como la herencia de algún tipo de enfermedad mental o la falta de alguna hormona que impida su correcta interacción con una sociedad.

3.2.1. AUTOESTIMA

Alcántara (1990), considera a *la autoestima como una actitud hacia uno mismo. Es la forma habitual de pensar, amar, sentir y comportarse consigo mismo. Esta es adquirida y se genera como resultado de la historia de cada persona.*

Otra definición importante la hace Camacho (1999), *“La autoestima es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad.* Esta se aprende, cambia y la podemos mejorar. Se forma por conceptos

de cómo nos ven nuestros mayores (padres, maestros, compañeros, amigos y la sociedad en general.) y las experiencias que vamos adquiriendo.

Según como se encuentre nuestra autoestima, ésta es responsable de muchos fracasos y éxitos, ya que una autoestima adecuada, vinculada a un concepto positivo de uno mismo, potenciara la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que una autoestima baja enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso.

3.2.1.1. TIPOS DE AUTOESTIMA

➤ Autoestima alta

Las personas con una alta autoestima se caracterizan por tener mucha confianza en sus capacidades. De este modo, pueden tomar decisiones y asumir riesgos y enfrentarse a tareas con una alta expectativa de éxito ya que se ven a sí mismas de un modo positivo.

➤ Autoestima media

Las personas que presentan una autoestima media se caracterizan por disponer un grado aceptable de confianza en sí mismos. Sin embargo, la misma puede disminuir de un momento a otro, como producto de la opinión del resto. Es decir, esta clase de personas se presentan seguros, frente a los demás aunque internamente no lo son. De esta manera su actitud oscila entre momentos de autoestima elevada (como consecuencia del apoyo externo) y periodos de baja autoestima (producto de alguna crítica).

➤ Autoestima baja

Las personas con una baja autoestima se pueden sentir inseguras, insatisfechas y sensibles a las críticas. Otra característica de las personas con baja autoestima puede ser la dificultad de mostrarse asertivas, es decir, de reclamar sus derechos de una

manera adecuada. Del mismo modo, en ocasiones pueden tratar de agradar a los demás para recibir un refuerzo positivo para aumentar su autoestima.

3.2.1.2. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA AUTOESTIMA

➤ Auto conocimiento

Es el conocimiento de nuestro propio cuerpo, nuestra historia, nuestros temores, nuestras necesidades y habilidades, es decir, las partes físicas y emocionales que nos componen. Los papeles que vivimos y con los cuales nos definimos, saber qué pensamos, por qué actuamos y qué sentimos.

➤ Auto valoración

Es la capacidad interna para valorar nuestra forma de pensar, actuar y sentir para ver claramente todo aquello que afecta nuestros sentimientos y acciones; si nos satisfacen; si son interesantes y enriquecedoras, si nos hacen sentir bien y nos permiten crecer y aprender.

➤ Auto aceptación

Es admitir y reconocer las características que nos conforman, sean agradables o desagradables. La aceptación es el peldaño más pequeño de la autoestima, es lo mínimo que podemos hacer para incrementarla. Si aceptamos nuestras cualidades, defectos, éxitos, temores, sentimientos de coraje, alegría, amor, tristeza, miedo y valor, podremos cambiar lo que no nos gusta de nosotros mismos y reforzar aquello que sí nos gusta.

➤ Auto concepto

Es atender y satisfacer las propias necesidades, (valores, gustos, intereses), etc. para encauzar nuestros esfuerzos en satisfacerlas o por lo menos aceptarlas. Así también el expresar y manejar en forma conveniente sentimientos y emociones sin hacernos

daño ni culparnos. Buscar y valorar todo aquello que nos haga sentirnos orgullosos de nosotros mismos.

3.2.1.3. COMPONENTES DE LA AUTOESTIMA

➤ Cognitivo

Está conformado por el conjunto de percepciones, creencias e información que tenemos de nosotros mismos. Es el componente informativo de la autoestima.

➤ Afectivo

Es el componente emocional o sentimental de la autoestima se aprende de los padres, de los maestros y de los pares. Implica un sentimiento de lo favorable o desfavorable, que siente la persona de sí misma, así como el sentimiento de valor que nos atribuimos.

➤ Conductual

Es el componente activo de la autoestima. Incluye el conjunto de habilidades y competencias que posee cada persona al demostrar su actitud al exterior.

3.2.1.4. AUTOESTIMA DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

Los guardias de seguridad por lo general se autodenominan con una autoestima normal ya que se caracterizan por la madurez en su personalidad, por la tolerancia a las de sí mismo.

Al igual que cualquier persona, los guardias pueden tener alta y baja autoestima, esto depende de la situación emocional por el cual está atravesando el guardia de seguridad, entonces se puede decir que los guardias de seguridad con demasiada autoestima son presumidos, egoístas y arrogantes, por lo contrario, con baja autoestima están siempre a la defensiva y son agresivos sin motivo, se someten fácilmente al criterio ajeno. En general el guardia con una autoestima normal puede:

- Tener confianza en sí mismo.
- Entender el fracaso como parte de su crecimiento.
- Establecer relaciones interpersonal
- Tener objetivos claros y un plan de acción para alcanzarlas.
- Asumir riesgos y disfrutarlos.
- Eliminar oportunamente los sentimientos de culpa.
- Tener capacidad para dar y recibir. Ser tolerante.

3.2.2. RASGOS DE PERSONALIDAD

Carver y Scheier (1997), definen la personalidad como la organización dinámica del individuo, de patrones psicofísicos que crean patrones característicos de conducta, pensamiento y sentimientos; por otro lado Jung (1921), identifica los tipos psicológicos, y explica dos polos prevalecientes en los individuos: extraversión e introversión (Teoría de los tipos psicológicos). Los primeros se comunican con facilidad y los últimos sienten gran atracción hacia su mundo interno. Jung plantea la existencia de una función psicológica dominante: pensar, sentir, intuir y emocionarse. Los rasgos de la personalidad son básicamente estables, cualquier inestabilidad se denomina trastorno o desorden de la personalidad.

En definitiva son patrones persistentes de formas de percibir, relacionarse y pensar sobre el entorno y sobre uno mismo, que se ponen de manifiesto en una amplia gama de contextos sociales y personales.

En la teoría de la personalidad que propone H. J. Eysenck, considera a los rasgos y las dimensiones como elementos básicos de la estructura de la personalidad. Estas variables son esencialmente “*factores disponibles que determinan nuestra conducta regular y persistentemente en muchos tipos de situaciones diferentes*” (Eysenck 2008). Así los rasgos representan patrones amplios de tendencias de conducta que dan consistencia y estabilidad a las acciones, las reacciones emocionales y los estilos cognitivos de las personas.

Eysenck define la personalidad como *“una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona, que determina su adaptación única al ambiente. El carácter denota el sistema más o menos estable y duradero de la conducta conativa (voluntad) de una persona; el temperamento su sistema más o menos estable y duradero de la conducta afectiva (emoción); el intelecto, su sistema más o menos estable y duradero de conducta cognitiva (inteligencia); el físico, su sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina”* (Eysenck: pág. 8. 2008).

El concepto de Eysenck de la personalidad hace hincapié en el nivel de las dimensiones, que se definen como agrupaciones de rasgos relacionados entre sí.

3.2.2.1. JERARQUÍA DE LA PERSONALIDAD

El modelo de personalidad que propone Eysenck tiene una estructura jerárquica

- En el nivel más básico están las acciones, reacciones emocionales o cogniciones específicas.
- En un segundo nivel se encuentran los actos, emociones o cogniciones habituales.
- Estas conductas del primer y segundo nivel intercorrelacionadas dan lugar al tercer nivel, el de los rasgos (tendencias de conducta).
- Finalmente en el cuarto nivel, tenemos las dimensiones, las cuales vendrían definidas por las intercorrelaciones entre rasgos.

3.2.2.2. FACTORES DE LA PERSONALIDAD

- **EXTRAVERSIÓN (INTROVERSIÓN- EXTRAVERSIÓN) “E”**

Eysenck ha planteado dos teorías para explicar el comportamiento diferenciado de introvertidos y extravertidos:

El modelo de excitación-inhibición: Utiliza procesos fisiológicos sin localizarlos específicamente. Propuso que las personas que están predispuestas a desarrollar pautas de comportamiento extravertido son las que tienen: potenciales excitatorios débiles e inhibición reactiva fuerte. Las personas que desarrollan patrones de conducta introvertida son las que poseen: potenciales excitatorios fuertes e inhibición reactiva débil. Por tanto, la inhibición fisiológica es inversamente proporcional a la inhibición conductual.

La teoría de la activación cortical: Aparece porque la anterior propuesta no permitía hacer predicciones empíricamente contrastables. Según esta teoría las personas que tienen, en condiciones de reposo, un nivel de arousal crónicamente alto, se comportan de forma introvertida. Así, a mayor activación cortical, menor activación conductual y a la inversa. Propone el SARA (Sistema de activación reticular ascendente) como base neurológica responsable del nivel de activación generalizada.

El sujeto **extravertido** es sociable, le gustan las fiestas, tiene muchos amigos, necesita hablar con la gente y no le gusta leer o estudiar solo, anhela la animación, es arriesgado, actúa improvisadamente y generalmente es una persona impulsiva es aficionado a las bromas, siempre tienen una respuesta a punto y les gustan los cambios.

Por el contrario una persona **introvertida** es tranquila, retraída, introspectiva, aficionado a los libros más que a las personas. Es reservado y distante excepto por los amigos íntimos. Tiende a planificarlo todo, se lo piensa dos veces antes de actuar. Mantiene sus sentimientos bajo control, no le gusta la animación, se toma las cosas cada día con seriedad y le gusta un modo de vida ordenado, es fiable, algo pesimista y otorga gran valor a las normas éticas.

➤ **EMOTIVIDAD (NEUROTICISMO) “N”**

El neuroticismo aparece como una dimensión relacionada con la predisposición a padecer trastornos neuróticos, tanto histéricos como distímicos. Las personas con

altas puntuaciones en esta dimensión son más vulnerables a los trastornos denominados tradicionalmente neuróticos, mientras que el tipo de trastorno dependerá de las puntuaciones en otras dimensiones de la personalidad.

El sujeto con N alto, es ansioso, preocupado, tiene tendencias a los cambios de humor bruscos y frecuentemente se sienten deprimidos. Duermen mal y sufren de varios trastornos psicossomáticos. Es muy emotivo reacciona de forma excesiva a todo tipo de estímulos, actúa de manera irracional y a veces rígida, etc. Los sujetos bajo en N, es una persona estable, responde de una manera suave y generalmente débil, habitualmente es calmada, emocionalmente equilibrada, controlada y poco aprensiva, etc.

➤ **DUREZA (PSICOTICISMO) “P”**

Apunta la idea de la existencia de un continuo entre la normalidad y las psicosis, así como la similitud entre dos tipos de psicosis como la esquizofrenia y la psicosis maniaco-depresiva. Para Eysenck, el concepto de P guarda más similitud con el de vulnerabilidad no específica de Weiner (1979), así que P es concebida como una dimensión de la personalidad normal que, en puntuaciones extremas o altas, predispone tanto a los trastornos psicóticos, como el trastorno bipolar o la esquizofrenia, como la conducta antisocial y la psicopatía. (Eysenck, 1992).

Una persona alto en P, es solitario, es problemático, puede ser cruel e inhumano, carece de sentimientos y empatía, es hostil y agresivo. Le gustan las cosas inusuales y extrañas y no le preocupa el peligro. Le gusta ridiculizar y contrariar a las personas, son muy creativos, etc. Las personas bajo en P se caracteriza de ser altruista, altamente socializada, empática, convencional, reflexiva, cálida, amable, responsable y poco agresiva.

➤ **ESCALA “L” (DISIMULO- CONFORMIDAD)**

Pretende medir la tendencia de las personas al falseamiento positivo, tendencia que es

especialmente marcada cuando se aplica el instrumento bajo ciertas condiciones, en las que el disimulo parecería apropiado. Además de medir el disimulo la escala L mide algún factor estable de la personalidad que posiblemente puede denotar algún grado de ingenuidad social o conformidad.

3.2.2.3. RASGOS DE PERSONALIDAD DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

La formación del vigilante está condicionada por una serie de requisitos uno de ellos es que deben de tener rasgos de personalidad y aptitudes personales que lo hagan idóneo para desarrollar de manera satisfactoria su trabajo. Entre los rasgos de personalidad se debe analizar sus grados de neurosis y psicosis; su estabilidad emocional y el dominio y seguridad en sí mismo; la previsión y organización; el sentido del deber; la responsabilidad; el cumplimiento de normas sociales; la sociabilidad; el autocontrol; la tensión y energía emocional y carecer de actitudes radicales. Las aptitudes podrían dividirse en perceptivas y psicofísicas, destacando entre las primeras la observación y atención concentrada; la rapidez visual y auditiva y la percepción y discriminación de detalles; y entre las segundas la resistencia a la fatiga física; la resistencia a la monotonía y las coordinaciones óculo-manual y auditivo-manual.

Los medios sofisticados no sustituyen al capital humano, simplemente lo complementan y ayudan a proporcionar una seguridad más efectiva, pero de nada servirán los medios, si el vigilante de seguridad no es un verdadero profesional, si no siente la seguridad como vocación, si no encuentra su estímulo en que está prestando un servicio trascendental a la comunidad.

3.2.3. ESTRÉS LABORAL

Maslach, (2001) a través de sus análisis de investigación, ha realizado conceptualizaciones que hacen notar 5 elementos comunes en el estrés laboral:

- Predominan síntomas, tales como fatiga emocional y conductual y depresión.
- Hay un énfasis en síntomas mentales o conductuales.
- Sólo aparece en contextos de trabajo.
- Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes de psicopatologías.
- El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas.

Entonces se llega a la siguiente definición: *“El estrés laboral es un síntoma, como su nombre lo dice, que aparece en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial. Dichos factores son el “Agotamiento Emocional”, conductas de “Despersonalización o Cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de “Realización Personal” (Maslach y otros, 2001).*

El estrés laboral, es un tipo de estrés propio de las sociedades, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

3.2.3.1. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral puede ser generado por diferentes causas entre las principales y las más comunes tenemos las siguientes:

- volumen y ritmo de trabajo.
- Tareas aburridas o monótonas.

- Empleo inestable.
- Elevado nivel de responsabilidad.
- Exposición a tareas insalubres o peligrosas.
- Falta de apoyo.
- Acoso por parte de sus compañeros o superiores.
- Utilización inadecuada de las posiciones de poder.
- Falta de reconocimiento.
- Condiciones ambientales del lugar de trabajo.
- La combinación de cualquiera de los anteriores factores.

3.2.3.2. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. A su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc. Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc. (Vindel y Tobal, 1994).

3.2.3.3. FACTORES QUE DETERMINAN EL ESTRÉS LABORAL

- **Agotamiento emocional:** refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo, es decir valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- **Despersonalización:** describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención, es decir valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- **Realización personal:** describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional, es decir evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

3.2.3.4. ESTRÉS LABORAL EN GUARDIAS DE SEGURIDAD

El desarrollo del trabajo en vigilancia de seguridad privada presenta unas características únicas que derivan en unos factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud, en forma de accidentes, y en forma de patologías, que se diferencian entre físicas y psíquicas.

Al igual que otras muchas actividades, en el sector de la seguridad privada hay que diferenciar los riesgos derivados de la propia actividad y los producidos por el puesto de trabajo. En relación a este último se debe tener en cuenta que la mayoría de estos trabajadores de seguridad son itinerantes, es decir su trabajo se desarrolla en movimiento; por otro lado el cambio de destino es también bastante frecuente, pues están sometidos a rotación.

Del riesgo de la actividad, del puesto de trabajo y además de la organización de éste emerge el estrés laboral.

El estrés en los vigilantes de seguridad es uno de los principales riesgos a destacar. A veces se piensa que estrés es sinónimo de preocupación, para nuestro organismo el estrés es un cambio, bueno o malo, independientemente de su naturaleza. Es inevitable vivir cambios y normalmente los necesitamos para enfrentarnos a la vida cotidiana y a la laboral, pero en ocasiones son excesivos para el individuo que los soporta llegando a ser peligrosos.

Cuando se analizan los factores psicosociales que provocan el estrés, se concluye que es más elevado en personas que trabajan de noche, haciendo turnos, sobre todo cuando éstos son rotativos y partidos y durante jornadas largas o con horarios irregulares, realizando con frecuencia horas extras, con horarios que hacen incompatible o dificultan una vida social y familiar en distintas franjas horarias; siendo éstas las condiciones más comunes a las que están sometidos los guardias de seguridad privada.

El estrés adquiere cada vez más protagonismo en la sociedad y de forma especial en el medio laboral. Sólo en los últimos años se ha comenzado a prestar atención a la importancia que tiene el estrés en la salud y el impacto económico que ejerce en la producción y desarrollo de los distintos sectores. A partir de la toma de conciencia de esta realidad, se han realizado estudios y propuesto estrategias para evitar o reducir el estrés en el trabajo.

3.2.4. ANSIEDAD

La ansiedad o angustia es un estado emocional caracterizado por un temor indefinido que hace que el individuo se sienta alarmado en una forma desagradable y presente una serie de síntomas físicos (cortejo somático). Debemos destacar que la ansiedad es una reacción normal que aparece ante determinadas circunstancias y tiene como función estimular la capacidad de respuesta de las personas ante situaciones amenazantes o de conflicto; dicho de otro modo, prepara al individuo para resolver un problema de una forma más efectiva. Sin embargo, puede convertirse en algo patológico cuando la angustia es desproporcionada al estímulo desencadenante o se produce de forma persistente de tal manera que interfiere con la actividad diaria del individuo limitando su rendimiento, relación social y libertad personal. Los trastornos por ansiedad son variados e incluyen: el trastorno de pánico, el trastorno de ansiedad generalizada, las fobias, el trastorno obsesivo-compulsivo y el trastorno por estrés.

Enrique Rojas (2000) define la ansiedad como *“un temor vago, difuso e indefinido, etimológicamente se define como un estado de inquietud. Consiste en una respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva, caracterizada por un estado de alerta, de activación generalizada”*.

Así mismo la ansiedad es un trastorno causado por largos períodos de estrés que se exteriorizan en nuestro cuerpo a través de molestos síntomas como el nerviosismo, la angustia o la tensión muscular constante. Cuando nos enfrentamos a una situación real de peligro, miedo u otras circunstancias las cuales creemos nos pueden causar daño físico o emocional, nuestro cuerpo activa sus defensas para protegernos, hace

latir el corazón más fuerte para mandar más sangre a los músculos, la respiración aumenta, los músculos se tensan y aumenta la atención de todos los sentidos. En este caso el estrés generado ayuda a protegernos ante un peligro o amenaza real y no supone ningún problema para nuestra salud.

Cuando por el contrario no existe motivo real de peligro y nuestra percepción de la realidad indica lo contrario se produce lo que se llama ataque de ansiedad, que no es más que la reacción del cuerpo ante una amenaza imaginaria, llevándonos a un estado de pánico e inseguridad constante y sin sentido.

Las personas que sufren estrés o ansiedad de forma prolongada y exagerada tienen una alta probabilidad de llegar a sufrir algunos síntomas de depresión.

3.2.4.1. FACTORES IMPLICADOS EN EL ORIGEN DE LA ANSIEDAD

- **Factores predisposicionales:** *factores biológicos:* reacción física desproporcionada ante el estrés, algunos de ellos genéticos; de personalidad, estilo de vida, patrones de afrontamiento al estrés, estilos atribucionales; *factores ambientales:* aprendizaje, contextos, apoyos sociales
- **Factores activadores o desencadenantes:** situaciones o acontecimientos que son vividos como un peligro o un obstáculo para conseguir logros y estatus o planes de acción, o que limitan nuestra capacidad para alcanzarlos o mantenerlos. También consumo de estimulantes.
- **Factores de mantenimiento:** ligados a la gestión de la propia ansiedad, la problematización de áreas inicialmente no conflictivas como consecuencia de la propia ansiedad, el “miedo al miedo”, establecimiento de mecanismos fóbicos.

3.2.4.2. SÍNTOMAS QUE DETERMINAN LA ANSIEDAD

➤ **SÍNTOMAS FÍSICOS**

Según Rojas (2000) hace referencia a la importancia de un patrón de respuesta

familiar, de la intensidad de la crisis o del estado; de la existencia de experiencias anteriores y por último de la teoría del locus minoris resistentiae.

La fisiopatología está condicionada por descargas de adrenalina. La estimulación del sistema nervioso simpático produce en la médula suprarrenal gran cantidad de adrenalina, que pasa a la sangre y de allí a toda la economía orgánica, sus efectos sobre el organismo van a tener igual efecto que si se estimulara directamente S.N.S.

El trabajo realizado por este autor, da como síntomas físicos más frecuentes: palpitaciones, sudores muy profusos, sequedad de boca, sensación falta de aire, pellizco gástrico, nudo en la garganta, temblores y ruborizarse o ponerse pálido.

➤ **SÍNTOMAS PSÍQUICOS**

Es una experiencia propiamente psicológica. Aflora sobre todo en sujetos con capacidad de introspección de autoanálisis, de meterse en el laberinto de la afectividad. La información va a depender directamente de la riqueza psicológica de la persona.

➤ **SÍNTOMAS CONDUCTUALES**

La conducta es todo lo que se obtiene mediante la observación del paciente, incluye su aspecto general y su comunicación no verbal. El problema es medir el lenguaje no verbal, ya que no es fácil cuantificar la forma de moverse, de mover las manos, signos de la cara, etc.

➤ **SÍNTOMAS COGNITIVOS**

Incluyen síntomas intelectuales, con la sensación, la percepción, la memoria, el pensamiento, las ideas, los juicios, los raciocinios, el aprendizaje. Rojas (2000) define la ansiedad a nivel cognitivo como “el estado subjetivo de tensión que se produce como consecuencia de errores o deficiencias en la acumulación y procesamiento de la información”.

Los errores más frecuentes en sujetos con ansiedad son adelantar conclusiones, pensamiento radical, generalizaciones negativas continuas y centrarse en detalles selectivos nocivos. El pensamiento maduro, se caracteriza en que no se adelanta a los acontecimientos, no emite juicios de valor, no generaliza y sabe superar los recuerdos negativos asumiéndolos.

➤ **SÍNTOMAS ASERTIVOS**

“Asertiva es aquella conducta que hace y dice lo que es más adecuado a cada situación sin inhibiciones, ni agresiones inadecuadas”.

La asertividad es habilidad social, está estrechamente relacionada con la personalidad y con la forma de mostrarse y funcionar.

3.2.4.3. CONSECUENCIAS DE LA ANSIEDAD

Trastornos por ansiedad repercuten en la actividad psicosocial del individuo limitando su libertad personal. En el trastorno de angustia si no se realiza un diagnóstico precoz y un tratamiento adecuado, el paciente puede acabar desarrollando un cuadro de agorafobia (crisis de angustia, ansiedad anticipatoria o miedo a padecer nuevas crisis conductas de evitación-agorafobia). Algunos pacientes presentan crisis o sub-crisis durante años, siendo posible que se mantengan en un estado de ansiedad flotante que puede llevar al diagnóstico erróneo de ansiedad generalizada. Por último, si se hacen crónicos pueden aparecer estados de hipocondría y/o desmoralización, depresión, suicidio y abuso de tranquilizantes o alcohol. Los enfermos con ansiedad generalizada pueden alcanzar una fase crónica en la que persiste la sintomatología de forma atenuada, junto con tristeza, apatía, desinterés, etc., que expresan el agotamiento y rendición del individuo. Los pacientes con trastornos por estrés tienen un mayor riesgo de desarrollar otros trastornos por ansiedad, trastornos del estado de ánimo (depresión) o abuso de sustancias psicoactivas.

3.2.4.4. ANSIEDAD EN LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

Está demostrado que una de las profesiones que generan mayor nivel de ansiedad y estrés es el de la policía y la seguridad privada según la función.

La ansiedad afecta a nuestros reflejos, nos agota, no nos deja pensar con claridad, nos distrae, nos bloquea e incluso nos puede paralizar. El policía como el hombre de seguridad privada en el día a día, en su quehacer profesional, se enfrenta constantemente a situaciones ansiógenas y estresoras y el presente curso le enseñará a identificar esas situaciones y enfrentarlas del modo más seguro.

Las consecuencias que sufre un guardia de seguridad al realizar su trabajo, son similares a los de cualquier oficinista. Por ejemplo, en materia de síntomas las sensaciones son similares. Uno de cada cuatro agentes asegura padecer problemas digestivos "siempre"; el porcentaje se va al 50% entre los que los sufren a veces.

También de vez en cuando se dan cambios de humor en el 60% de los agentes (poco más del 10% dice que siempre) y apatía en la mitad de los encuestados. Otro 45% asegura problemas de autoestima de vez en cuando y un 35% vive estados de ansiedad. La depresión le golpea a uno de cada cinco eventualmente y uno de cada tres tiene sensación de aislamiento y de fracaso.

3.2.5. INTELIGENCIA (COEFICIENTE INTELECTUAL)

La palabra inteligencia proviene del latín intellegere, término compuesto de inter 'entre' y legere 'leer, escoger', por lo que, etimológicamente, inteligente es quien sabe escoger algo. La inteligencia permite elegir las mejores opciones para resolver una cuestión.

La palabra inteligencia fue introducida por Cicerón para describir el concepto de capacidad intelectual. Su espectro semántico es muy amplio, reflejando la idea clásica según la cual, por la inteligencia el hombre es, en cierto modo, todas las cosas que existen.

Desde un concepto científico se podría definir como la capacidad de adquirir aptitudes físicamente reales.

Definir qué es la inteligencia ha sido siempre objeto de polémica; ante un escenario tan diversificado de opiniones, Vernon (1960) sugirió una clasificación de las principales definiciones. La definición se hizo en base a tres grupos: las psicológicas, mostrando a la inteligencia como la capacidad cognitiva, de aprendizaje y relación; las biológicas, que consideran la capacidad de adaptación a nuevas situaciones; y las operativas, que son aquellas que dan una definición circular diciendo que la inteligencia es "...aquello que es medido en las pruebas de inteligencia".

El concepto de inteligencia artificial generó hablar de sistemas, y para que se pueda aplicar el adjetivo inteligente a un sistema, éste debe poseer varias características, tales como la capacidad de razonar, planear, resolver problemas, pensar de manera abstracta, comprender ideas y lenguajes, y aprender.

Tal diversidad indica el carácter complejo de la inteligencia, la cual sólo puede ser descrita parcialmente mediante enumeración de procesos o atributos que, al ser tan variados, hacen inviable una definición única y delimitada, dando lugar a singulares definiciones, tales como: «la inteligencia es la capacidad de adquirir capacidad», de Woodrow, o «la inteligencia es lo que miden los test de inteligencia», de Bridgman.

3.2.5.1. TEORÍA DE LOS FACTORES DE LA INTELIGENCIA

Charles Spearman (1863) formuló la teoría que determina que la inteligencia se compone de un factor general (Factor G) y de otros factores específicos (Factor S).

Según esta teoría, denominada como Teoría Bifactorial, la inteligencia humana está compuesta por dos factores:

- El factor general, que es la raíz de la inteligencia y está presente en todas las fases de la conducta que lleva a cabo una persona.

- los factores específicos, que son aquellas habilidades o aptitudes que tiene cada persona para poder realizar una determinada actividad.

Spearman desarrolló su trabajo en el campo de la inteligencia y las aptitudes humanas y aplicó la estadística a la psicología, desarrollando así la base de su teoría sobre el factor G de inteligencia, el análisis factorial.

Aún hoy en día existe mucha controversia sobre la inteligencia humana y su medición mediante la psicometría, aunque no nos queda duda del gran adelanto que supuso en su momento el aporte de Charles Spearman, en el estudio de las capacidades humanas, con su teoría bifactorial. En la actualidad todos los científicos coinciden en que existen capacidades mentales específicas, a pesar de que no se pongan de acuerdo en su ubicación a nivel fisiológico en el cerebro ni del número exacto que existen. Lo que si se pone de manifiesto es que entre esas capacidades se encuentra un nexo común, lo que nos lleva de nuevo a la teoría de Spearman, siendo ésta uno de los grandes descubrimientos de la inteligencia humana.

3.2.5.2. FACTORES DE LA INTELIGENCIA

La dificultad que han tenido los psicólogos es decidir si la inteligencia es “una” o si, hay varias clases de conducta inteligente.

La aproximación más común ha sido la del análisis de los elementos o factores básicos, llamado “Análisis de Factores”. Consiste en la administración de un determinado número de test a un grupo de personas. Esto permite a los psicólogos identificar las características de la inteligencia que, aparentemente, están relacionadas con los test. Es un método netamente estadístico.

Los factores o elementos de inteligencia son:

- **La lingüística verbal:** No son sólo niños que aprenden a leer temprano o escriben correctamente. Disfrutan escribiendo, leyendo, narrando historias o,

incluso, resolviendo crucigramas en donde ponen en juego su riqueza de vocabulario.

- **La lógica matemática:** Esta no se manifiesta sólo en una buena capacidad de cálculo, sino que son niños que se interesan o descubren los patrones matemáticos ocultos en la naturaleza. Gustan de clasificar en categorías y descubrir las relaciones (causales, por ejemplo) entre las cosas. Se sienten atraídos por cálculos aritméticos, juegos de estrategia y experimentos.
- **Cuerpo y kinestesia:** Sus procesos de conocimiento del mundo se dan a través del cuerpo, al que usan como una forma de conectarse con el entorno. Por ejemplo, son deportistas y atletas, bailarines o pequeños con habilidades manuales, como el bordado o la carpintería.
- **Espacial:** Estos pequeños piensan en imágenes, dibujos, escenas y fotografías. Suelen sentirse interesados y pasan su tiempo libre dibujando, construyendo cosas con piezas de lego o, simplemente, dejando vagar su imaginación en los llamados "sueños despiertos".
- **Musical:** Si tiene un hijo que pasa todo el día cantando, escuchando música o que lleva el compás de cada ritmo que escucha con sus manos o pies, se trata de un menor con habilidades musicales. Usualmente se percatan de sonidos que otros no escuchan y son oyentes muy críticos.
- **Interpersonal:** Se trata de menores que se convierten en forma espontánea en líderes entre sus pares, que son buenos comunicadores y que parecen entender lo que los demás sienten y cuáles son sus motivaciones.
- **Intrapersonal:** Aunque este niño pueda parecer tímido, está muy consciente de lo que ella o él mismo siente y suele descubrir en sí mismo las razones que necesita para motivarse por algo.
- **Naturalista:** Se refiere al contacto que hacen los niños con el medio ambiente y a la capacidad de ver las relaciones entre las distintas especies en la naturaleza. Son amantes de los animales y tienen un fuerte interés en los fenómenos naturales.

3.2.5.3. INTELIGENCIA EN LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

La Inteligencia es un pilar fundamental para la Seguridad, y así viene siendo reconocido en la mayoría de estrategias de seguridad internacionales. La Inteligencia entendida como un proceso planificado de obtención de información, análisis y conversión en conocimiento, está orientado a la toma de decisiones.

La inteligencia es un factor importante puesto que determina al momento de tomar ciertas acciones ante supuestos problemas que se puedan presentar ante un guardia de seguridad durante su trabajo.

“El único elemento imprescindible para la producción de Inteligencia es el ser humano. En nuestro caso, siempre ha sido de esta forma. Los guardias civiles son y serán la mejor herramienta para la lucha contra el crimen de cualquier índole, han demostrado fehacientemente que la creatividad siempre puede superar cualquier tipo de reto”. (Fernández de Mesa 1863).

IV.- DISEÑO METODOLÓGICO

El presente trabajo de investigación aborda el tema “Características psicológicas de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho en la ciudad de Tarija” razón por el cual se ubica en el área psicológica clínica, ya que es una rama de la ciencia psicológica, que se encarga de la investigación de todos los factores, características, evaluación, diagnóstico, tratamiento y prevención que afectan a la conducta general.

El desarrollo de este trabajo se efectuó a través de un diagnóstico general, en las siguientes dimensiones: la autoestima, rasgos de personalidad, estrés laboral, ansiedad y la inteligencia. La unidad de estudio fue de manera individual pero los datos serán arrojados de manera general.

4.1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo exploratorio puesto que no existen muchos estudios acerca del tema, de manera que sigue siendo un área relativamente desconocida y sujeto a exploración. Además identifica las características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del problema a estudiar, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación, en este caso las características psicológicas de los guardias de seguridad.

Asimismo esta investigación es de tipo descriptivo, debido a que inicialmente mediremos de manera separada los valores de las diferentes variables: autoestima, rasgos de personalidad, estrés laboral, ansiedad y la inteligencia, de los guardias de seguridad.

También esta investigación es de tipo transversal, debido a que no interesa la evolución de un determinado fenómeno, en este caso de las características de un guardia de seguridad, lo que sí, interesa es la psicología de los guardias durante el

desarrollo de su trabajo. Para esto se aplicaron una serie de pruebas (test, inventarios, cuestionarios, etc.) y los datos conseguidos, corroborados con el marco bibliográfico que se obtuvieron durante la investigación.

De la misma manera este estudio es teórico, ya que el fin primordial es de generar información relacionada con la autoestima, rasgos de personalidad, estrés laboral, ansiedad y la inteligencia, de los guardias de seguridad. Estos datos contribuyen a comprender este fenómeno. Ya que por el papel que desempeña el guardia de seguridad en la sociedad es importante, por lo tanto hay que retribuir por los servicios que prestan, y una manera de lograr esto es conocer las características psicológicas.

El estudio que se plantea, es de tipo cuantitativo, puesto que la recolección de datos fue a través de test psicométricos, cuestionarios, etc., además está expuesto por la medición y tratamiento estadístico de las variables a estudiar que son: autoestima, rasgos de personalidad, estrés laboral, ansiedad y la inteligencia.

4.2. POBLACIÓN

La población de la presente investigación está compuesta por todos los guardias de seguridad, que constan de 56 sujetos que ejercen su labor en la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

4.3. MUESTRA

La muestra de la presente investigación, está constituida por 50 sujetos quienes desempeñan su labor como guardias de seguridad dentro de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho en la ciudad de Tarija.

La muestra tomada es de manera intencional, ya que se tomaron en cuenta a aquellos guardias que estuvieron de turno rotatorio, es decir, durante la mañana, tarde y noche y no así aquellos que ejercen su labor en turno definido, solo por las noches (seis casos especiales).

CUADRO N° 1

MUESTRA

N° DE GUARDIAS	TURNO
<ul style="list-style-type: none">• 50• 6	<ul style="list-style-type: none">-Rotatorios (mañana, tarde y noche).-Noche (casos especiales)
Total: 56	

4.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

➤ MÉTODOS

Para la presente investigación se utilizó el método teórico- inductivo, porque la información se desarrolla en base a la información recolectada según los objetivos, que está respaldado por un marco referencial. Y además permite la interpretación conceptual de los datos obtenidos, mediante el análisis, síntesis, deducción e inducción. Inductivo porque toda la información obtenida, sirve para generalizar características propias a una determinada población.

➤ TÉCNICAS

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación son los test psicométricos, inventarios y cuestionarios. A través de estos se recolectaron los datos que determinan los objetivos a estudiar.

➤ INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados en el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

Cuestionario de autoestima 35B de MÍA

El inventario de autoestima de forma 35B de MIA (método para incrementar la autoestima) está basado en las aportaciones de José Alcántara en el año 1990. Mide la autoestima como ACTITUD (actitud hacia uno mismo). Consta de 50 ítems a los que el individuo responde con cuatro alternativas en un rango de 0 a 3 donde 0: falso, 1: es algo cierto, 2: es cierto, 3: estoy convencido que es cierto. La escala de calificación comprende diez rangos cada uno con sus determinados significados que abarca desde nulo hasta óptimo.

Cuestionario de personalidad de Eysenck EPQ-R

El autor Hans J. Eysenck y Sybil B. G. Eysenck, el objetivo de este cuestionario es medir la personalidad en sus tres dimensiones: extraversión, emotividad o neuroticismo y dureza o psicotismo. Y una escala de disimulo/conformidad (escala L). Este instrumento va a medir en segundo objetivo específico que es: Caracterizar los rasgos de personalidad, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

El test fue creado en 1985; en esta investigación se utilizó la tercera edición publicada en Hodder & Stoughton el 2008. Este test consta de 84 preguntas cerradas en donde las opciones de respuesta es Si o No, se puede aplicar de manera individual y colectiva, la corrección se realiza en base a la sumatoria de todas las respuestas, dividiéndolo en cuatro dimensiones ya separadas en la hoja de corrección y posteriormente se grafican los resultados.

Inventario Maslach y Jackson MBI

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (Maslach y Jackson 1981, Maslach y Jackson 1986) es un instrumento conformado por 22 ítems que se valoran con una escala de frecuencia de siete grados. En su versión original (Maslach y Jackson 1981).

Se divide en tres sub-escalas que miden tres factores, denominados: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Este instrumento nos ayudará a responder el tercer objetivo que es precisar el nivel de estrés laboral, de los guardias de seguridad.

Test de Ansiedad de Rojas

Autor: Enrique Rojas; es un instrumento autoaplicado para medir la sintomatología de la ansiedad, de forma cualitativa presencia/ausencia del síntoma y cuantitativa mediante la intensidad valorada de 1 a 4 (1: ligera, 2: mediana intensidad, 3: intensa, 4: muy intensa). Consta de 100 ítems, distribuida en cinco dimensiones: síntomas físicos, psíquicos, conductuales, cognitivos y asertivos cada una de ellas con 20 ítems. El tiempo utilizado no pasa los 30 minutos.

La calificación se realiza mediante la sumatoria de todos los ítems, dividiendo el puntaje total en cinco. La respuesta que se obtiene va determinar la escala, y esta varía desde lo normal, hasta ansiedad muy grave.

Test de matrices proyectivas de Raven

J.C. Raven, Psicólogo inglés, publicó sus matrices progresivas en 1936. Editadas en Blanco y negro, la escala para adultos. La última revisión fue publicada en 1956. Cada problema del test, planteado bajo la forma de figuras geométricas es, en realidad, fuente de un sistema de pensamiento, mientras que el orden de presentación entrena en el modo de trabajo.

Se trata de un test no verbal, donde el sujeto describe piezas faltantes de una serie de láminas pre-impresas. Se le pide al paciente que analice la serie que se le presenta y que siguiendo la secuencia horizontal y vertical, escoja uno de los ocho trazos: el que encaje perfectamente en ambos sentidos, tanto en el horizontal como en el vertical. Dura aproximadamente 60 minutos. La revisión se realiza a través de una plantilla de corrección, de ahí se saca los percentiles para determinar el rango.

Entrevista de información general

Es un cuestionario elaborado que tiene por objetivo indagar acerca de las características individuales específicas de cada guardia, además aporta a los objetivos específicos. Consta de 10 preguntas cerradas, donde el sujeto tendrá que responder de acuerdo a las opciones que más se identifique.

4.5. PROCEDIMIENTO

FASE I.- Delimitación del problema, objetivos y operalización de los mismos: en esta etapa se buscó bibliografía e información acerca del tema a investigar, así tener un panorama más específico, que permitió plantear el objetivo general y los objetivos específicos y lo consiguiente operacionalizar dichos objetivos.

FASE II.- Construcción del marco teórico: está formado de lo general a lo particular, abarcando todas las características psicológicas plasmadas en los objetivos específicos.

FASE III.- Construcción del diseño metodológico: en esta fase se delimitó el tipo de investigación que se va realizar, la población y muestra en la que se va aplicar los instrumentos, y por concerniente describir cada uno de ellos.

FASE IV.- Aplicación de los instrumentos: en esta fase se aplicaron los instrumentos seleccionados a la población escogida, para definir cada objetivo específico. Los instrumentos aplicados fueron: Cuestionario de autoestima MÍA 35B, Cuestionario de personalidad de Eysenck EPQ-R, Inventario Maslach y Jackson MBI, Test de Ansiedad de Rojas, Test de matrices proyectivas de Raven y una Entrevista de información general.

FASE V.- Tabulación de los instrumentos: en esta fase se revisó cada uno de los instrumentos aplicados a los guardias de seguridad, además que se tabularon los datos, para luego generalizarlos en cuadros y gráficas.

FASE VI.- Análisis del instrumento: en esta fase se analizaron los instrumentos, de manera cuantitativa y cualitativa.

FASE VII.- Elaboración de conclusiones y recomendaciones: a raíz del análisis se logró conclusiones específicas, en relación a los objetivos y a la hipótesis planteada. En cuanto a las recomendaciones se las realizó de acuerdo a las falencias que se encontraron.

V.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

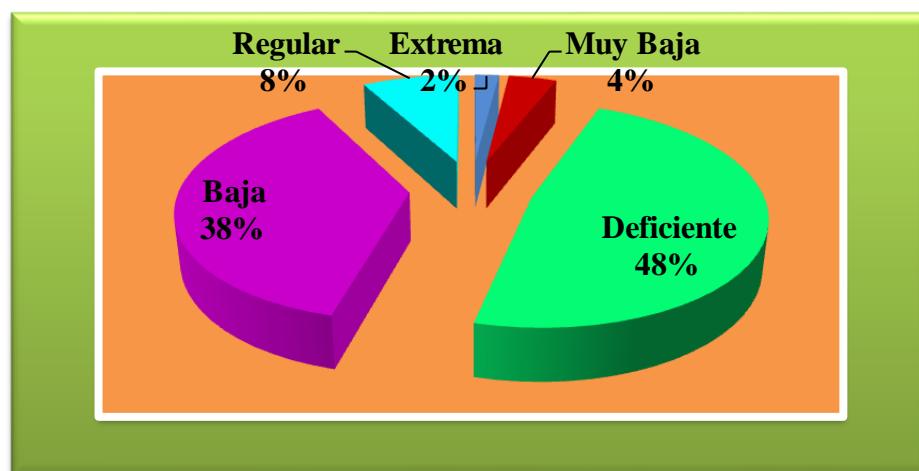
En el presente capítulo se muestran los resultados de los diferentes instrumentos aplicados a los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho. El orden de los cuadros, gráficos y análisis e interpretación, están de acuerdo a los objetivos planteados en el diseño teórico de la presente investigación.

5.1. OBJETIVO N° 1: “IDENTIFICAR EL NIVEL DE AUTOESTIMA DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAE SARACHO”.

CUADRO N° 2
AUTOESTIMA

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	4	8%
Baja	19	38%
Deficiente	24	48%
Muy Baja	2	4%
Extrema	1	2%
TOTAL	50	100%

GRÁFICO N° 1



La autoestima es la valoración que hacemos de nosotros mismos, sobre la base de las sensaciones y experiencias que hemos ido incorporando a lo largo de la vida. Es decir que se designa a aquellos pensamientos, sentimientos, emociones y apreciaciones que una persona tiene sobre sí misma, es una percepción de tipo evaluativa formada por el individuo y dirigida hacia él. (Marcuello 1998).

El nivel de autoestima que tiene cada sujeto, va ser un factor determinante, en el rendimiento, de todas las áreas de su vida es decir, en lo personal, familiar, laboral, social, etc. que son por lo general, a los que se enfrenta el sujeto en su día a día.

En este sentido en el presente cuadro se puede evidenciar que el 48% de los guardias de seguridad presentan una autoestima deficiente, el cual indica que, son personas inseguras, insatisfechas y sensibles a las críticas. El tener una autoestima deficiente puede deberse a diferentes factores como ser personales, familiares, sociales, etc. que determinan en el sujeto su personalidad, sus actitudes y habilidades, que son los aspectos que contribuyen a la base de la identidad personal.

Cuando una persona tiene problemas de autoestima, se traduce en una gran cantidad de problemas en diversos ámbitos de su vida. Uno de esos ámbitos es el laboral.

El trabajo de los guardias de seguridad se desarrolla bajo ciertas normas y exigencias donde el trabajador debe cumplir a cabalidad sus obligaciones. Estas exigencias generan en su persona cierta tensión por lo tanto repercute en la calidad de su trabajo y en las diferentes relaciones que éste implica (jefes, compañeros, etc.). Por otro lado debe quedar en claro que no solo las exigencias que requiere el trabajo de guardia de seguridad genera este nivel de autoestima, sino también otros factores como ser: problemas con la pareja, con los hijos, economía, etc., que de algún modo contribuyen a que el sujeto se sienta presionado y por consiguiente tener una autoestima deficiente.

Asimismo el 38% presentan un nivel de autoestima baja, el cual afirma al porcentaje mencionado anteriormente, por lo que también indica, que los guardias de seguridad,

tienen sentimientos de inseguridad e incapacidad respecto a sí mismo, es decir, presentan dificultad para sentirse valiosos en lo profundo de sí mismos, y por tanto dignos de ser amados por los demás.

La baja autoestima tiene que ver más con la forma de pensar, que con una realidad, por lo tanto, esto afecta de manera negativa a aquello que realiza cada sujeto (trabajo, estudio, otras actividades.)

Como se dijo anteriormente son varios factores que generan en el guardia de seguridad la baja autoestima, pero en especial los guardias de la universidad, estos últimos tienden a enfrentarse a situaciones conflictivas que muchas veces limitan las posibilidades de poder enfrentar dicha situación, esto por motivos de cumplimiento de reglas y normas que se impone a la guardia en general. Esta circunstancia a nivel personal crea en el guardia de seguridad cierta tensión y frustración de no poder cumplir su rol dentro de la institución, que es precisamente mantener el orden y la seguridad, a ello también se suman los problemas personales por los que está atravesando. Todas estas circunstancias y muchas más, pueden generar baja autoestima.

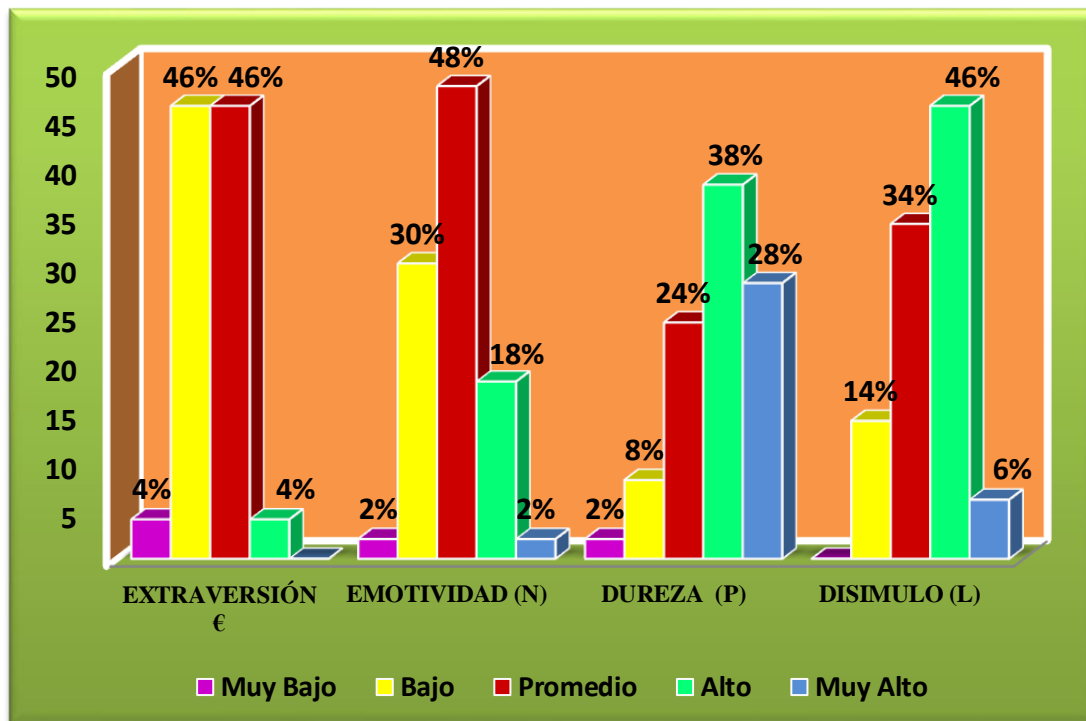
Por otro lado el 8% de los guardias de seguridad, presenta una autoestima regular, indicando, un grado aceptable de confianza, en sí mismos, sin embargo, esta confianza puede disminuir de un momento a otro, como producto de la opinión del resto. Es decir, esta clase de personas se presentan seguros, frente a los demás aunque internamente no lo son. De esta manera su actitud oscila entre momentos de autoestima elevada (como consecuencia del apoyo externo) y periodos de baja autoestima (producto de alguna crítica).

5.2. OBJETIVO N° 2: CARACTERIZAR LOS RASGOS DE PERSONALIDAD, DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO.

**CUADRO N° 3
RASGOS DE PERSONALIDAD**

	EXTRAVERSIÓN (E)		EMOTIVIDAD (N)		DUREZA (P)		DISIMULO (L)	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Muy Bajo	2	4%	1	2%	1	2%	0	0%
Bajo	23	46%	15	30%	4	8%	7	14%
Promedio	23	46%	24	48%	12	24%	17	34%
Alto	2	4%	9	18%	19	38%	23	46%
Muy Alto	0	0%	1	2%	14	28%	3	6%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

GRÁFICO N° 2



La personalidad es una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona, que determina su adaptación única al ambiente. (Eysenck, 1987)

En el cuadro anterior se puede apreciar, que el 46% de los guardias de seguridad tienen un nivel bajo y promedio en el factor extraversión, el cual indica que son personas introvertidas, es decir, son reservados, discretos y socialmente inhibidos. Tienden a planificarlo todo, piensan dos veces antes de actuar y por lo general desconfían de los impulsos momentáneos. No le gusta la animación se toman las cosas de cada día con seriedad y les gusta un modo de vida ordenado. Mantienen sus sentimientos bajo control y no pierden los nervios fácilmente. Son fiables algo pesimistas y otorgan gran valor a las normas éticas.

Los guardias tienen que mostrarse con estas características porque en general es un requisito indispensable para desarrollar este trabajo, puesto que si mostraran una actitud más abierta, no serían tomados como una autoridad dentro de su ambiente laboral. Además aunque los guardias quisieran mostrar otra actitud, el hecho de realizar sus funciones implica estar sometido a las condiciones de trabajo de ésta, sin capacidad para intervenir ni participar en la mejora de las mismas.

Por otro lado el 48% de los guardias de seguridad presentan un nivel promedio en el factor emotividad, esto indica que son personas relajadas, poco preocupadas y estables. Por otro lado estos sujetos tienden a responder emotivamente solo de una forma suave y generalmente débil y vuelve a su línea base rápidamente después de una activación emocional. Habitualmente son calmados y emocionalmente equilibrados.

Esto una vez más afirma que el guardia de seguridad tiene una actitud madura, es decir, se acepta tal y como es, además de conocer sus objetivos y los medios que le ayudarán a alcanzarlos tanto en el ámbito laboral como en su vida propia. Tiene la habilidad de concentrarse en los demás y en todo lo que le rodea, además de adaptarse a los distintos medios en los cuales interactúa. Todos estos factores son

indispensables para ellos ya que desarrollan su trabajo en un ambiente múltiple es decir rodeados de todo tipo de personas, más aun en la universidad, que es precisamente un lugar donde se desarrolla todo tipo de situaciones (conflictos, peleas entre pares, accidentes, etc.), que requieren del guardia de seguridad madurez pero sobretodo estabilidad en su forma de ser, estos aspectos le ayudaran a tomar decisiones en bien de todos los implicados.

En cuanto al factor dureza el 38% de los guardias de seguridad tienen un nivel alto, esto quiere decir que son personas impulsivas, creativas y poco sociables. Son personas solitarias, muestran una actitud hostil, y por lo general carecen de sentimientos de empatía.

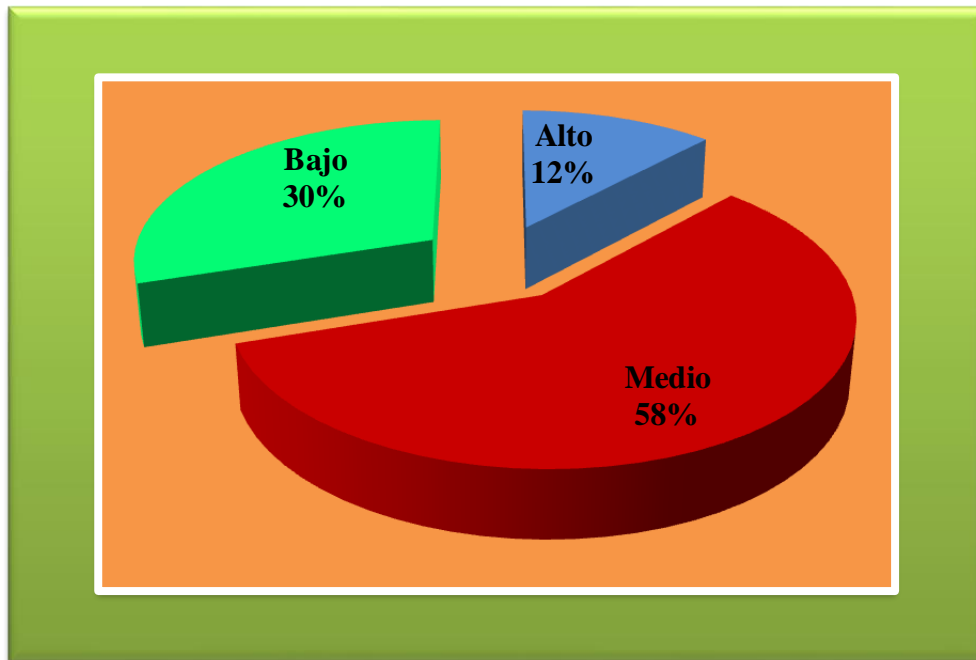
Por otro lado el 46% presentan un nivel alto en el factor disimulo, el cual explica que los guardias de seguridad al momento de responder las preguntas del cuestionario EPQ-R no han sido del todo sinceros, y que probablemente falsearon las respuestas o manipularon su manera de ser, y posiblemente contestaron marcando las alternativas de respuestas socialmente más deseables. Esto tal vez se dio porque muchos de los guardias al momento de contestar estaban distraídos o cansados, ya que se les aplicó el cuestionario en la hora de trabajo. Limitándoles el tiempo para meditar en las opciones de respuestas que indicaba dicho cuestionario.

5.3. OBJETIVO N° 3: PRECISAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL, DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO.

**CUADRO N° 4
ESTRÉS LABORAL**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	6	12%
Medio	29	58%
Bajo	15	30%
TOTAL	50	100%

GRÁFICO N° 3



El estrés laboral es un tipo de estrés propio de las sociedades actuales, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental

del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

En este sentido se puede apreciar que el 58% de los guardias presentan un nivel de estrés laboral en término medio, esto quiere decir que si bien cumplen con sus obligaciones correspondientes a su trabajo, pero pueden estar pasando por ciertos conflictos internos.

El estrés laboral es una enfermedad que surge ante la necesidad de hacer frente a una situación de posible peligro, tras la cual el trabajador se siente intimidado e incapaz de encontrar una solución por falta de recursos. No siempre se manifiesta frente a problemas reales, a veces surge ante expectativas, actuando de manera anticipatoria, es decir, ante un futuro incierto.

En la actualidad se ve al estrés como algo normal, que es producto del estilo de vida o del carácter nervioso de algunas personas, así mismo se cree que el estrés está vinculado en el ámbito laboral y esta forma parte de la tarea, que es esencial para trabajar, es decir, tienden a minimizar su importancia.

Son varios factores que generan estrés laboral en los guardias de seguridad, estos pueden estar originados por una excesiva carga de trabajo, por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo, ya que estos no tienen un puesto fijo, ni un horario específico de trabajo.

Por otro lado el 30% de los guardias de seguridad de la U.A.J.M.S. presentan un nivel de estrés laboral bajo, esto puede deberse a que si bien muchos de los guardias de seguridad ejercen su labor con todas las demandas que requiere este trabajo, buscan ciertos modos de escape, es decir, que utilizan su tiempo positivamente, de tal manera que evite el estrés en el trabajo. Esto es algo objetivo, porque beneficia tanto a la institución como a la persona, puesto que no deja que se acumule tensiones que después pueden manifestarse como estrés.

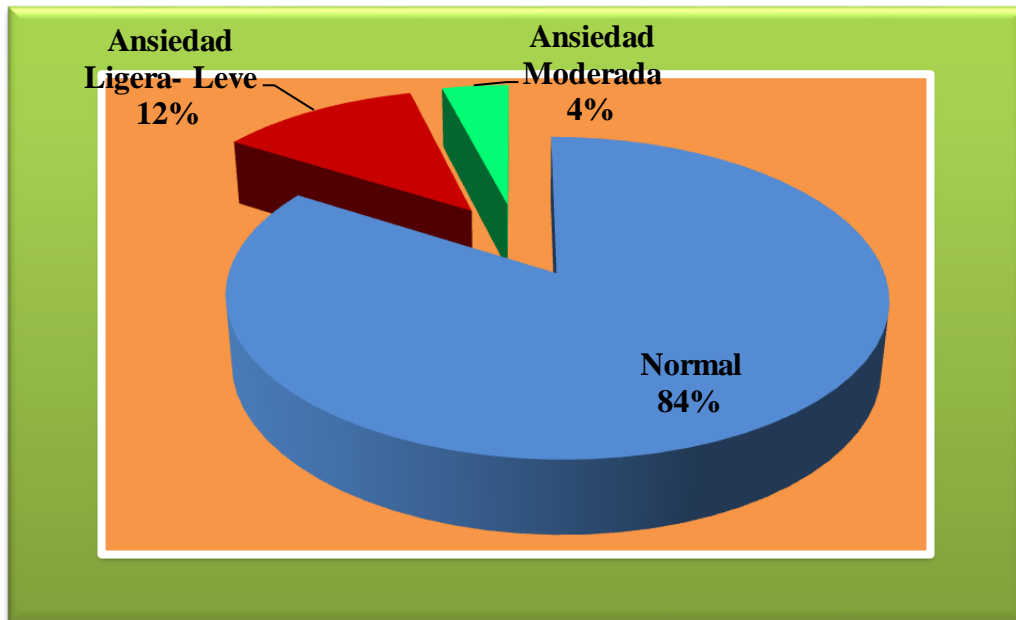
5.4. OBJETIVO N° 4: ESTABLECER EL NIVEL DE ANSIEDAD, DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO.

CUADRO N° 5

ANSIEDAD

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Normal	42	84%
A. Ligera o Leve	6	12%
Ansiedad Moderada	2	4%
TOTAL	50	100%

GRÁFICO N° 4



La ansiedad es un estado emocional caracterizado por un temor indefinido que hace que el individuo se sienta alarmado en una forma rigurosa y presente una serie de síntomas. Debemos destacar que la ansiedad es una reacción normal que aparece ante

determinadas circunstancias y tiene como función estimular la capacidad de respuesta de las personas ante situaciones amenazantes o de conflicto.

Se puede observar en el presente cuadro que el 84% de los guardias de seguridad presentan un nivel de ansiedad normal, lo cual significa que, en el día a día, en su quehacer laboral, se enfrenta constantemente a distintas situaciones, pero que saben afrontarlos de manera correcta.

Los guardias de seguridad como toda persona común sufre de un estado de ansiedad emocional normal ante determinadas situaciones, en especial en el trabajo y que constituye una respuesta habitual a diferentes situaciones cotidianas estresantes, hasta cierto grado de ansiedad es incluso deseable para el manejo normal de las exigencias del día a día. Tan solo cuando sobrepasa cierta intensidad o supera la capacidad adaptativa de la persona, es cuando la intensidad se convierte en patológica, provocando malestar significativo con síntomas que afectan tanto el plano físico, como el psicológico y conductual.

Por otro lado el 12% presentan un nivel de ansiedad ligera- leve, lo que significa, que el guardia de seguridad siente una cierta tensión e incomodidad, de tener una sensación constante de que algo está mal, además que presentan problemas de concentración, de aprendizaje y para resolver sus problemas con facilidad.

La ansiedad en este nivel es una respuesta natural del organismo, no es considerado una enfermedad, puesto que el ser humano tiene la capacidad de tolerar cierta cantidad de ansiedad sin que se convierta en algo negativo para su persona.

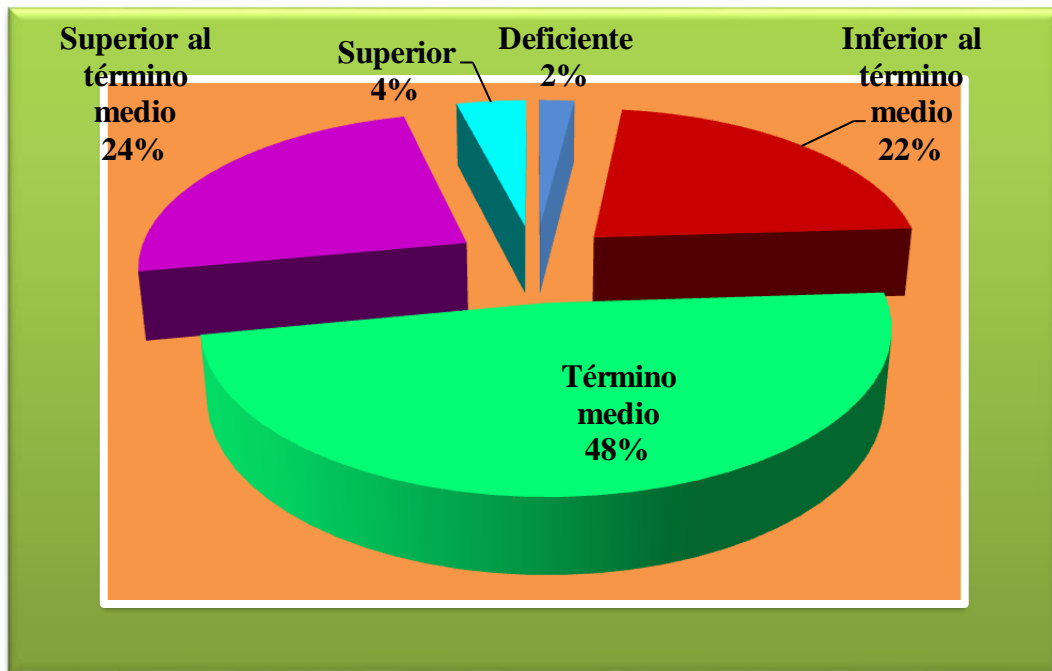
La ansiedad en este nivel puede manifestarse en lo guardias como una inquietud o nerviosismo ante alguna situación, especialmente conflictiva, lo cual es natural tener esos síntomas ante situaciones nuevas, desconocidas o que supone un desafío. Esto hasta un cierto nivel es aceptable, ya que demasiada ansiedad puede generar que la persona que la padece, se sienta abrumada e incapaz de hacer lo que necesita hacer para solucionar los problemas que se le presenten.

5.5. OBJETIVO N° 5: INVESTIGAR EL NIVEL DE COEFICIENTE INTELECTUAL, DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO.

CUADRO N° 6
COEFICIENTE INTELECTUAL

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Superior	2	4%
Superior al término medio	12	24%
Término medio	24	48%
Inferior al término medio	11	22%
Deficiente	1	2%
TOTAL	50	100%

GRÁFICO N° 5



La inteligencia es la habilidad que tiene cada individuo de razonar, resolver problemas, pensar de forma abstracta, y planear situaciones próximas, es decir, la capacidad que tiene cada sujeto para comprender cosas complejas y de enfrentar, resolver ciertas complicaciones a través del razonamiento; las capacidades intelectuales de cada individuo varían según el problema al que debe enfrentarse.

En este sentido el 48% de los guardias de seguridad tienen un coeficiente intelectual en término medio, el cual indica que tienen la capacidad de pensar de manera lógica, y de resolver problemas a través de la toma de decisiones, dentro del parámetro de lo normal. Para los guardias de seguridad el factor inteligencia es uno de los pilares fundamentales señalados en las estrategias de seguridad para poder eliminar o reducir los riesgos y amenazas a los se enfrenta.

Para el guardia de seguridad, la inteligencia es un elemento clave de carácter transversal, es una herramienta al servicio de la defensa, la seguridad, dentro de su ambiente laboral. Para el desarrollo de sus funciones el guardia de seguridad utiliza la inteligencia, entre un arte y una disciplina, aporta una amplia gama de recursos, procedimientos, técnicas y metodología, especialmente cuando se enfrenta a situaciones peligrosas que requieren del guardia absoluta concentración para tomar la mejor decisión.

Así mismo el 24% de los guardias de seguridad tienen un coeficiente intelectual superior al término medio, este porcentaje apoya al ya mencionado, el cual indica que la inteligencia es un factor importante puesto que es determinante al momento de tomar ciertas acciones ante supuestas dificultades que se puedan presentar durante el desarrollo de su trabajo.

Por otro lado el 22% presentan un nivel de inteligencia inferior al término medio, esto puede darse a raíz de diferentes factores, uno de ellos puede deberse a que un cierto número de guardias de seguridad son personas mayores de edad, que no han terminado sus estudios básicos el cual les limita a tener ciertos conocimientos fundamentales, para desarrollar su trabajo de manera correcta.

5.6. ENTREVISTA DE INFORMACIÓN GENERAL

CUADRO N° 7

ENTREVISTA

PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo que trabaja en la guardia	• 1 año	13	26%
	• 2 años	9	18%
	• 3 años	9	18%
	• 4 años	4	8%
	• 5 años a mas	15	30%
	TOTAL	50	100%
Empleado de planta o eventual	• Planta	0	0
	• Eventual	50	100%
	TOTAL	50	100%
Recibió algún tipo de formación para trabajar como guardia	• Si	24	48%
	• No	26	52%
	TOTAL	50	100%
Que le motiva a la hora de realizar su trabajo	• Economía	15	30%
	• Prest. social	9	18%
	• Me gusta	21	42%
	• Otros	5	10%
	TOTAL	50	100%
Cree que el trabajo como guardia de seguridad es valorado por las personas	• Totalmente en desacuerdo	12	24%
	• Desacuerdo	17	34%
	• Tal vez	15	30%
	• De acuerdo	5	10%
	• Totalmente de acuerdo	1	2%
	TOTAL	50	100%
Prefiere trabajar solo o en equipo	• Solo	13	26%
	• En equipo	37	74%
	TOTAL	50	100%
Cree que tiene la capacidad de trabajar bajo presión	• Siempre	21	42%
	• Casi siempre	15	30%
	• No se	3	6%
	• Casi nunca	1	2%
	• Nunca	10	20%

	TOTAL	50	100%
Esta de acuerdo con las normas que impone la guardia	➤ Totalmente en desacuerdo	6	12%
	➤ en Desacuerdo	14	28%
	➤ Tal vez	7	14%
	➤ De acuerdo	17	34%
	➤ Totalmente de acuerdo	6	12%
	TOTAL	50	100%
A la hora de tomar una decisión es impulsivo o reflexivo	➤ Impulsivo	10	20%
	➤ Reflexivo	40	80%
	TOTAL	50	100%
Propuesta para mejorar las condiciones de trabajo en la guardia	➤ Talleres de capacitaciones	11	22%
	➤ Recibir beneficios (bonos, vacaciones, etc.)	17	34%
	➤ Dotación de material de trabajo	6	12%
	➤ Ninguno/Otro	16	32%
	➤ TOTAL	50	100%

En la primera pregunta de la entrevista de información general el 30% de los guardias de seguridad trabajan alrededor de 5 años a más dentro de la UAJMS. Así mismo el 100% de los mismos son empleados eventuales. De la misma manera el 52% de los guardias no recibió formación para realizar su trabajo.

Por otro lado el 42% de los guardias se sienten motivados a la hora de realizar su trabajo porque les gusta, esto hace que se sientan comprometidos en desarrollar satisfactoriamente su trabajo. Pero así mismo estos se sienten vulnerados en lo que se refiere a su trabajo porque el 34% está en desacuerdo, es decir, creen que su trabajo no es valorado por las personas dentro y fuera de la universidad. Estos datos también contribuyen a la autoestima deficiente que se mencionó anteriormente, porque el hecho de no tener un trabajo que no es valorado por las personas involucradas en el

ambiente laboral repercute en el sujeto y hace que este se vea afectado emocionalmente.

De la misma manera el 74% de los guardias de seguridad prefieren trabajar en equipo, esto porque en la mayoría de los puestos de trabajo son desempeñados de manera individual, en especial en el turno noche, donde se tiene mayor amenaza de peligro, esto también puede afectar psicológicamente. Así mismo el 42% de los mismos afirman que tienen la capacidad de trabajar bajo presión, por lo que una vez más demuestran compromiso hacia su trabajo y la predisposición a las exigencias que este requiere. Comprobando esta afirmación el 34% de los guardias dice que están de acuerdo a las normas que impone la guardia en la hora de trabajo.

El 80% afirma que son reflexivos a la hora de tomar una decisión, este factor es muy importante puesto que de ello dependerá la capacidad que tenga el guardia para solucionar problemas y no así crearlos. Y por último el 34% propone para mejorar las condiciones en el ámbito laboral, recibir ciertos beneficios como ser bonos, vacaciones, etc. Puesto que ellos no son beneficiados al igual que los demás personeros de la UAJMS.

VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos propuestos y los resultados proyectados en la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones:

OBJETIVO N° 1: Identificar el nivel de autoestima, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

- Los guardias de seguridad presentan una autoestima deficiente, lo que indica que, son personas inseguras, insatisfechas y sensibles a las críticas. Tener una autoestima deficiente se debe a diferentes factores como ser personales, familiares, sociales, etc. que determinan en el sujeto su personalidad, sus actitudes y habilidades, que son los aspectos que contribuyen a la base de la identidad personal, y por lo tanto esta influye en las actividades que realiza en el día a día.

En relación a este primer objetivo la hipótesis presentada: “Los guardias de seguridad presentan un nivel de autoestima alto” es rechazada porque contradice a la realidad de los resultados de la investigación.

OBJETIVO N° 2: Caracterizar los rasgos de personalidad, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

- En cuanto a los rasgos de personalidad, los guardias de seguridad tienen un nivel bajo y promedio en el factor extraversión, el cual indica que son personas introvertidas, es decir, son reservados, discretos y socialmente inhibidos. Por otro lado, presentan un nivel promedio en el factor emotividad, esto indica que son personas relajadas, poco preocupadas y estables. En cuanto al factor dureza los guardias de seguridad tienen un nivel alto, esto muestra que son personas impulsivas, creativas y poco sociables. Son personas solitarias, muestran una actitud hostil, y por lo general carecen de

sentimientos de empatía. También presentan un nivel alto en el factor disimulo, lo que explica que los guardias de seguridad en el momento de responder las preguntas del cuestionario no han sido del todo sinceros.

Referente a la hipótesis planteada en este segundo objetivo: “Los rasgos de personalidad que presentan son: extraversión, emotividad, dureza y disimulo en un nivel bajo” se rechazada.

OBJETIVO N° 3: Precisar el nivel de estrés laboral, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

- Así mismo los guardias de seguridad de la U.A.J.M.S presentan un nivel de estrés laboral en término medio, esto quiere decir que si bien cumplen con sus obligaciones correspondientes a su trabajo, pero su persona está pasando por ciertos conflictos internos. El estrés laboral es una enfermedad que surge ante la necesidad de hacer frente a una situación de posible peligro, tras la cual el trabajador se siente intimidado e incapaz de encontrar una solución por falta de recursos.

De la misma manera la hipótesis referente a este objetivo: “Adquieren un nivel de estrés laboral alto” es rechazada.

OBJETIVO N° 4: Establecer el nivel de ansiedad, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

- La mayoría de los guardias de seguridad de la U.A.J.M.S. presentan una ansiedad normal, lo que significa que en el día a día, en su quehacer laboral, se enfrentan constantemente a distintas situaciones, pero que saben afrontarlas de manera correcta. Los guardias de seguridad como toda persona común sufre de un estado de ansiedad emocional ante determinadas situaciones, en especial en el trabajo, pero este sabe manejar estas situaciones de manera que no se vea afectado o involucrado personalmente.

En cuanto a la hipótesis referente a este objetivo: “Presentan un nivel de ansiedad alto” de la misma manera es rechazada.

OBJETIVO N° 5: Investigar el nivel de coeficiente intelectual, de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

- los guardias de seguridad también tienen un coeficiente intelectual en término medio, por lo que indica que tienen la capacidad de pensar de manera lógica, y de resolver problemas a través de la toma de decisiones. Para los guardias de seguridad el factor inteligencia es uno de los pilares fundamentales señalados en las estrategias de seguridad para poder eliminar o reducir los riesgos y amenazas a los se enfrenta.

Por último la hipótesis planteada referente al presente objetivo: “presentan un nivel de inteligencia en término medio” es aceptada por que coincide con el resultado obtenido en el estudio referente a este objetivo.

OBJETIVO GENERAL: Determinar las características psicológicas de los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho en la ciudad de Tarija.

- En general se puede concluir diciendo, que los guardias de seguridad de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho presentan las siguientes características psicológicas: un nivel de autoestima deficiente. Los rasgos de personalidad, que presentan son, un nivel bajo y promedio en el factor extraversión; un nivel promedio en el factor emotividad; en el factor dureza, los guardias de seguridad presentan un nivel alto; también presentan un nivel alto en el factor disimulo. Así mismo los guardias de seguridad presentan un nivel de estrés laboral en término medio. Por otro lado presentan un nivel de ansiedad normal y, por último presentan un coeficiente intelectual en término medio.

6.2. RECOMENDACIONES

En función al análisis de los resultados y las conclusiones se recomiendan los siguientes aspectos:

A los guardias de seguridad:

- Cumplir a cabalidad con sus obligaciones, respetando las normas que impone la guardia de la U.A.J.M.S.
- Cuando tenga algún problema personal que afecte el desarrollo de su trabajo, dar a conocer a sus superiores. De modo que este no contribuya a tomar malas decisiones en el trabajo.
- Realizar actividades recreativas fuera del horario laboral, de modo que no se sienta presionado con la rutina del trabajo.
- Si se presentan situaciones que no puedan controlar, respecto a su trabajo, dar a conocer a sus superiores, antes de tomar una decisión para evitar problemas posteriores.
- Mostrar mayor interés y predisposición a talleres de capacitaciones que se les proponga.

A las autoridades universitarias:

- Dotar materiales de trabajo, de modo que cuando se le presente al guardia conflictos, cuente con los materiales necesarios para la solución de problemas.
- Tratar de buscar algún modo de que los guardias de seguridad, puedan recibir los beneficios, al igual que otros trabajadores de la U.A.J.M.S.
- Gestionar talleres de capacitaciones, para que los guardias de seguridad puedan brindar de manera eficaz su trabajo.

A las personas en general:

- Tratar con respeto a los guardias de seguridad puesto que ellos son los que contribuyen precisamente a la seguridad y el orden dentro de la U.A.J.M.S.

- Reconocer la importancia que tienen los guardias de seguridad en general, retribuyéndoles, con el cumplimiento de las reglas que ellos indiquen.

A los futuros investigadores:

- Es preciso indagar acerca de las necesidades que tiene el guardia de seguridad en la hora del trabajo.
- Investigar de qué manera influyen en el trabajo los problemas personales, familiares y sociales por el cual atraviesa el guardia de seguridad.