

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO
Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los rasgos psicológicos son elementos característicos que presenta un individuo, el cual se enfrenta a conflictos emocionales y amenazas de origen interno o externo inventando sus propias explicaciones, tranquilizadoras pero incorrectas, para encubrir las verdaderas motivaciones que rigen sus pensamientos, acciones o sentimientos, ya que los rasgos psicológicos, no son más que las disposiciones persistentes e internas que hacen que el individuo piense, sienta y actúe de manera característica.

En concreto, en la presente investigación se hace mención a los rasgos característicos particulares de cada persona, en este caso se hace referencia a los rasgos psicológicos de las funcionarias policiales, que se desempeñan en la ciudad de Tarija.

Así cuando se habla de funcionarias policiales, se hace referencia a las mujeres policías que actualmente desempeñan funciones en diferentes unidades dependientes del Comando Departamental de Policía, las cuales para llegar a este sitio laboral, primeramente han recibido formación profesional por el lapso de un año en la Escuela Básica Policial, a nivel Clases, cuya trayectoria policial va desde los cargos de Cabos hasta Sub-Oficiales y que tienen una experiencia laboral mínima de seis años.

A su vez, las funcionarias policiales, como toda la policía del Estado, se exponen a una serie de peligros y riesgos en el desempeño de sus funciones, los riesgos no sólo se refieren al aspecto físico, sino también al aspecto psicológico, que se pueden generar por la presión de las diferentes actividades que debe cumplir, en sí a todo lo que conlleva su ambiente laboral. Estos aspectos pueden llevar a la funcionaria policial a consecuencias muy negativas, que afecten su bienestar psicológico, pues no sólo se relaciona con la sociedad a la cual sirve, sino también es parte fundamental de las familias que constituyen.

En este sentido y tomando en cuenta la realidad de las funcionarias policiales, como también el hecho de que en el medio aún no se han abordado investigaciones que tomen en cuenta las variables que contempla el presente estudio, es que se ha diseñado en función de rasgos de personalidad, inteligencia, autoestima, ansiedad, depresión, motivación – satisfacción laboral y agotamiento laboral de las funcionarias policiales.

A nivel *internacional* existe una serie de investigaciones relacionadas con el tema, así en Ecuador, un reporte titulado “*La violencia sí afecta a los policías*”, en su parte central indica que “*de acuerdo con los resultados psicológicos, se pueden descubrir que en los policías existen problemas de ansiedad, presión, estrés, crisis convulsivas y situaciones extremas de psicosis*”. (López Curbelo, M., y otros, 2007)

Por otra parte los estudios con enfoque psicológico demuestran que el perfil de personalidad influye en la salud mental de los policías, donde “*las mujeres policías tienen un mayor estrés laboral que los varones*”. (La hoja Tribuna, 2010)

Un informe de la Argentina, revela que “*siete de cada diez policías posee depresión extrema (34,1%) o grave (33,3%). Al mismo tiempo se diagnosticó que 9,9% de los policías padecen de niveles de ansiedad alta (47,1%), registrándose sólo dos casos en los cuales la ansiedad de los trabajadores es baja*”.(Escalante M., Mauro M., y Gómez R., 2011:93)

El mencionado informe añade que los policías en “*un 60,7% dijeron sentirse emocionalmente agotados en su trabajo y un 42% aseguraron sentirse frustrados, además un 5,5% refirieron estar preocupados porque su tarea los endurece emocionalmente*”. (Ibidem)

Otros estudios hacen mención al síndrome del quemado o síndrome de Burnout, el cual es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja autoestima, lo que se presenta en la situación anímica de muchos inspectores cuando ven que tras de 30 años de profesión, continúan en la misma categoría profesional con la que

ingresaron al Cuerpo Nacional de Policía, también presente en una gran mayoría de funcionarios de la Escala Ejecutiva del Cuerpo Nacional de Policía, que tienen perdidas todas sus expectativas profesionales”. (La hoja Tribuna, 2010)

“La depresión, ansiedad, desánimo, fatiga, nerviosismo y falta de concentración, son algunas de las manifestaciones que conducen en muchas ocasiones al padecimiento de úlceras gastrointestinales y otros problemas estomacales, propios de muchos jefes de plantillas policiales locales”. (Ibidem)

En España, *“el 65% de los policías locales de España padece estrés, uno de cada dos presenta alteraciones de sueño, el 48% ha sufrido un accidente de trabajo en los últimos años y dos de cada tres ha sufrido una lesión profesional”. (Noticias: Enfermedades mentales, 2008)*

Un estudio realizado en Perú, nos indica que la policía tiene una ideología altamente militarizada, *“lo cual influye en la mentalidad de sus miembros, haciéndolos eficientes a todo proceso que implique órdenes y consignas delimitadas, y no así en aquellos casos que requieren inventiva e improvisación. Por lo tanto, la inteligencia de sus miembros es sobre todo de tipo lineal y no así transversal”.(Muller, H., mullerabogados@hotmail.com).*

Otro estudio en Perú, registra que de acuerdo a un informe periodístico, se indica que *“los policías peruanos están cansados, reciben bajos sueldos y tienen una escasa preparación profesional”,* así también se afirma que *“el régimen laboral afecta la calidad del servicio y la autoestima del personal de la Policía Nacional”. (La situación del policía en el Perú, 2011)*

En una investigación sobre la psicología policial, se encuentra cómo perciben los funcionarios a su institución, así los *policías muestran dos grandes críticas hacia la organización policial:*

- *Procesos de comunicación verticales y muy jerarquizados.*

- *Dificultad para encontrar sistemas adecuados de motivación laboral.*
- *Con frecuencia los policías presentan un sentimiento de soledad – aislamiento en el desempeño de su trabajo.*
- *El intento de modificar ambos procesos por medio de manejo policial ha tenido diversas limitaciones y problemas.*
- *Especificidades del trabajo policial*
- *Dificultades de adaptación de procesos organizativos empresariales de la empresa privada a la pública.*
- *Problemas a la hora de evaluar la eficiencia y eficacia policial. (Rua, U., 2012)*

Los efectos del trabajo policial no sólo afectan al individuo, donde el 10% necesita ayuda psicológica periódica sino que también:

- *Se proyectan en la familia (mayores tasas de separación que otros colectivos) y se manifiestan en la comunidad*
- *Su trabajo se mueve en la ambivalencia: necesidad - evitación, crítica-aprobación*
- *Debe adecuar su trabajo a un marco social y legal complejo y cambiante”. (Ibidem).*

En el mismo estudio se hace referencia al impacto que tienen las condiciones laborales del policía, en su psicología, tanto en el plano personal, familiar y social.

A **nivel nacional** se encontró información proveniente de noticias, donde se toma en cuenta la situación de los policías, las cuales indican que “*los miembros de la Policía Nacional se encuentran en la actualidad en un estado de depresión, por los problemas que viene atravesando la Institución Policial, ya que las autoridades de las entidades públicas como policiales no dan solución alguna a esto, a lo que se*

suma la crítica autodestructiva que realiza a diario la prensa en general, transmitiendo mensajes globalmente condenatorios..... por lo tanto también la autoestima del policía boliviano está prácticamente por los suelos, razón por la cual el trabajo que realiza lo hace a medias y con desgano, ocasionando pérdida de credibilidad y eficiencia en el servicio”. (Cnl. Galván Fl, J., 2002)

También se observa que los policías realizan llamados a sus compañeros, indicando que *“ha llegado la hora de reflexionar y evaluar el momento por el que está atravesando nuestra querida Institución Policial y elevar nuestra autoestima, para servir mejor a la sociedad a la que nos debemos, mediante una ejemplar conducta que está basada en valores y principios ligados a nuestro ser”*. (Ibidem)

Por otra parte, se encontró una investigación relacionada de manera general con el tema, que indica: *“El control del delito ha sido una tarea subsidiaria llevada a cabo sin la suficiente integración policial a las instituciones que conforman el sistema de justicia penal. La policía ocupa en las encuestas el nivel histórico más bajo de confianza pública. La institución encarna el deterioro de la imagen de autoridad estatal que se agudiza por factores internos y externos. Los factores internos tienen que ver con las recurrentes denuncias de corrupción, la permanente inestabilidad del mando, la frustración profesional acumulada y la escasez de recursos públicos para cumplir razonablemente sus funciones. Los factores externos tienen relación con la crisis de representación política, corrupción pública, presiones e interferencias partidarias, y con la ausencia de una política de modernización policial y de coordinación e integración a procedimientos eficaces entre sistema judicial y policía”,* datos que dan cuenta de la situación laboral como personal que se encuentra atravesando cada uno de los policías a nivel nacional.(Quintana, J. R., 2003:3).

De esta manera, el impacto psicológico que tienen las condiciones laborales del policía, como ser las actividades laborales que desarrolla, el contacto directo con el delito, delincuentes, etc., deja ciertos efectos en su psicología, que no sólo le afectan en el plano personal, sino también familiar y social.

De esta manera, 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 las características psicológicas de trabajadores en instituciones públicas y privadas, en el sindicato de la prensa, en el sistema educativo, en instituciones de beneficencia, sindicato de trabajadores de radio taxi, conductores de micros, determinados barrios y comunidades, etc., pero en concreto hasta la fecha no se ha realizado ninguna investigación en la institución Policial menos con funcionarias policiales.

En este sentido, un factor de máximo interés de investigar es la doble incidencia que tiene la función policial, sobre la funcionaria policial como persona y sobre la sociedad en cuyo seno trabaja, lo cual requiere que esta funcionaria posea el mayor nivel de “normalidad psíquica” posible y que disponga de recursos mentales para desenvolverse de una forma adecuada en cada situación dada.

Por otra parte, es importante y necesario contar con un diagnóstico psicológico de las funcionarias policiales, no sólo para las mismas funcionarias, sociedad, sino también es igualmente obligado el que la institución conozca en todo momento el estado mental de su personal y obre en consecuencia, estableciendo relaciones afectivas favorables entre miembros de dicha institución para que el compromiso laboral sea exitoso.

A su vez, la investigación genera un llamado tanto a autoridades locales y más aún a las autoridades a nivel nacional, para que analicen la importancia de generar mejores condiciones de vida para las funcionarias policiales, brindando una calidad de vida, seguridad económica para las familias, políticas de protección, etc., con la intención de que esta problemática no afecte el desenvolvimiento de las funciones policiales y no tengan efectos a nivel personal y social como en el desarrollo de su personalidad.

En este contexto y ante la carencia de información o estudios de esta naturaleza, surge la necesidad de llevar adelante la presente investigación, la cual plantea el problema de investigación en los siguientes términos:

¿Qué rasgos psicológicos y satisfacción profesional presentan las funcionarias policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana, en la ciudad de Tarija?

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

La tarea policial presenta características muy especiales en cuanto a su desempeño, como son el contacto constante con multitud de miembros de la sociedad, el afrontamiento de situaciones muy singulares y el riesgo inherente al uso de la fuerza. Más aún si se considera el incremento de mujeres que optan por la carrera policial, las cuales se desempeñan al igual que sus compañeros de trabajo en condiciones no muy favorables, así se incluye el poco apoyo o respaldo, un alto grado de recarga laboral, baja remuneración económica, poco apoyo psicológico y de servicio social.

Por lo que el presente trabajo de investigación tiene un **aporte teórico**, puesto que se origina con la intencionalidad de analizar una realidad que ayude a comprender y entender mejor los rasgos psicológicos y la satisfacción profesional que presenta cierto grupo de individuos como es el caso de las funcionarias policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana, de la ciudad de Tarija.

A su vez, permite conocer y brindar un aporte científico sobre los rasgos de personalidad, inteligencia, autoestima, ansiedad, depresión, motivación – satisfacción laboral y agotamiento laboral de las funcionarias policiales, trabajo que puede afectar al individuo con menoscabo de su estabilidad psicológica.

Por otra parte el conocimiento científico obtenido permite caracterizar y diagnosticar psicológicamente al grupo de mujeres policías de la ciudad de Tarija, con la

intención de aportar a la ciencia en este campo, a partir de los hallazgos encontrados en la investigación.

Además el tema abordado es de importancia teórica, pues permite aproximarse las características psicológicas de las funcionarias policiales, identificando aquellos elementos que se encuentren fuera de la norma y que pueden estar causando malestar en las mujeres, lo cual puede afectar el desenvolvimiento de las mismas, tanto a nivel personal, como en el desarrollo de su personalidad laboral y social. Asimismo permite dar cuenta de qué factores inciden en mayor o menor medida en las características psicológicas de las funcionarias policías, pues se los plantea desde su realidad tomando en cuenta la labor que desempeñan en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad, donde su herramienta de trabajo es la defensa y la pistola, características propias del trabajo policial.

El *aporte práctico* de la investigación está relacionado con el hecho de que se establece un documento (trabajo de investigación) que contiene un diagnóstico psicológico de la funcionaria policial, útil no sólo para la funcionaria, sino también para la Institución y la sociedad con la cual interactúa.

A partir de la presente investigación, la Institución Policial podrá conocer el estado mental de su personal y obrar en consecuencia, así se pueden generar espacios de atención psicológica, para el caso de policías que presenten niveles altos de ansiedad, depresión, estrés, etc.

Por otra parte, en base a la información encontrada, la Institución Policial podrá desarrollar programas de fortalecimiento de las relaciones afectivas favorables entre los miembros de la institución, con el fin de lograr relaciones más cooperativas y de camaradería, entre los mismos, generando un compromiso laboral exitoso socialmente.

Finalmente, este conocimiento es útil para todos aquellos investigadores que pretendan profundizar esta realidad, puesto que el ser humano nunca logra un estado

de perfección, siempre sigue desarrollándose, por esta razón es difícil prescindir de conocimientos que ayuden a reflexionar sobre elementos que pueden ser modificables y que aseguren un bienestar psicológico.

CAPÍTULO II

DISEÑO TEÓRICO

2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Qué rasgos psicológicos y satisfacción profesional presentan las funcionarias policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana, en la ciudad de Tarija?

2.2. OBJETIVO GENERAL.

Determinar los rasgos psicológicos y la satisfacción profesional que presentan las funcionarias policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana, en la ciudad de Tarija.

2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Caracterizar los rasgos de personalidad de las funcionarias policiales.
- Identificar el nivel de inteligencia de las funcionarias policiales.
- Establecer el nivel de autoestima que presentan las funcionarias policiales.
- Caracterizar el nivel de ansiedad que presentan las funcionarias policiales.
- Identificar el nivel de depresión de las funcionarias policiales.
- Establecer la motivación y satisfacción laboral de las funcionarias policiales.
- Identificar el agotamiento laboral de las funcionarias policiales

2.4. HIPÓTESIS

Las funcionarias policiales del Comando Departamental de la ciudad de Tarija, presentan los rasgos psicológicos y satisfacción profesional de:

- Rasgos de personalidad de dureza, radicalismo, mucha tensión y dominancia.
- Nivel de inteligencia término medio.

- Nivel de autoestima bajo.
- Nivel de ansiedad grave.
- Nivel de depresión extrema.
- Poca motivación laboral y baja satisfacción laboral con un bajo sentido de posición y jerarquía en el trabajo.
- Agotamiento laboral caracterizado por cansancio emocional anormal, despersonalización y realización personal anormal.

2.5. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
RASGOS DE PERSONALIDAD	Es la organización dinámica, dentro del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su conducta y sus pensamientos característicos.	Sizotimia – Afectotimia	Reservado, alejado-abierto, participativo	16 PF
		Inteligencia baja – Inteligencia alta	Poca habilidad para problemas-comprensión y rapidez de aprendizaje.	Bajo 1,2,3
		Poca fuerza del yo- Mucha fuerza del yo	Poco estable emocionalmente – emocionalmente estable.	
		Sumisión- Dominancia	Dependiente- independiente	
		Desurgencia- Surgencia	Serio– alegre	Medio 4,5,6
		Poca fuerza del súper yo- Mucha fuerza súper yo	Despreocupado- responsable	
		Timidez – Audacia	Tímido – atrevido	
		Dureza- Temura	Realista- Busca atención y ayuda.	
		Confiable-Suspica	Tolerante - Exigente	
		Practicidad – Imaginatividad	Realista – Fantasioso	
		Sencillez – Astucia	Sencillo- Mundano	Alto 7,8,9
		Seguridad – Inseguridad	Sereno- Ansioso	
		Conservadurismo- Radicalismo	Moderado – Liberal	
		Adhesión al grupo- Autosuficiencia	Inseguro – Decidido	
Baja integración- Mucho control Poca tensión- Mucha Tensión	Autoconflictivo - Controlado No frustrado - Frustrado			

INTELIGENCIA	Es la capacidad general del individuo para ajustar, adaptar, conscientemente su pensamiento a nuevas ideas y exigencias	Capacidad intelectual Razonamiento analógico	Habilidad para la resolución de problemas Capacidad para comparar formas y razonar por analogía	Raven Superioridad intelectual 95 o mas Superior al término medio 90 - 75 Término medio 50 Inferior al término medio 25 - 10 Deficiencia intelectual -10
AUTOESTIMA	Es una actitud de aceptación de uno mismo, que está constituida por todas las características que tiene el sujeto de sí mismo, es decir, lo que piensa, siente y su valoración.	-Autoconocimiento -Auto concepto -Autoevaluación -Auto aceptación -Autorespeto	- Capaz de reflexionar sobre de sí mismo. - Construye su propia imagen - Capaz de hacerse una autocrítica. - Identifica sus potencialidades y debilidades. - Se siente orgulloso de lo que el mismo como persona	35 B Óptima 61-75 Excelente 46-60 Muy Bueno 31-45 Bueno 16-30 Regular 0-15 Baja -1 a -15 Deficiente -16 a -30 Muy Baja -31 a -45 Extrema -46 a -60 Nula -61 a -75

ANSIEDAD	Sentimiento de aprehensión, incertidumbre y temor sin estímulo manifiesto y acompañado de cambios fisiológicos.	Síntomas Físicos	Sequedad de boca, inapetencia sexual, taquicardia, etc.	Test de Rojas
		Síntomas Psicológicos	Desasosiego, ausencia de amenaza, temores difusos, inseguridad, sentimientos temerarios, etc.	Banda normal 0-20
		Síntomas Conductuales	Atención expectante, dificultad para la acción, bloqueo afectivo, inquietud motora, etc.	Ansiedad ligera 21-30
		Síntomas Intelectuales o cognitivos	Falsas interpretaciones de la realidad, pensamientos preocupantes distorsionados, tendencias a la duda y problemas de memoria.	ansiedad moderada 31-40
		Síntomas Asertivos	No saber que decir ante ciertas personas, no saber iniciar una conversación, dificultad para mostrar desacuerdo, etc.	Ansiedad grave 41-50
DEPRESION	Síndrome en el que interactúan lo somático, afectivo, conductual y cognitivo. Considerando que las distorsiones cognitivas, son la causa principal del desorden a partir del cual se desatan los componentes restantes.	Síntomas Conductuales	Disminución de la actividad, aburrimiento fatiga	Test de Beck
		Síntomas Somáticos	Pérdida de apetito, pérdida de peso, cansancio, malestar físico.	No existe 0-10
		Síntomas Cognitivos	Culpabilidad, pensamiento suicidas, descuido.	Ligera 11-20
				Moderada 21-30
			Muy Alta 31-40	
			Extrema Más de 41	

<p>MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>Fuerza impulsora de la conducta humana, un elemento de importancia en cualquier ámbito de la vida, pero cobra un especial valor en el trabajo ya que es en esta actividad que ocupamos gran parte de nuestra existencia, por lo que es necesario estar motivados por ella de modo que no se convierta en una actividad alienada y opresora; sino más bien en un medio que nos produzca satisfacción</p>	<p>Motivación</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Posición y jerarquía en el trabajo</p>	<p>Buen sueldo Seguro de salud Relaciones sociales</p> <p>Si le gusta su trabajo Si se siente identificado con su trabajo</p> <p>Si lo demás valoran su trabajo</p>	<p>Cuestionario de Zelaya Portillo</p> <p>Muy motivado 80-100</p> <p>Medianamente motivado 45- 80</p> <p>Poco motivado 0-45</p>
<p>AGOTAMIENTO LABORAL</p>	<p>Desgano o falta de voluntad, es un problema que afecta a personas en cualquier rama, nivel o actividad laboral, sin importar el tipo de trabajo que realizan, los trabajadores pueden experimentar crisis relacionadas con la energía, el Grado de compromiso y la efectividad de su trabajo.</p>	<p>Cansancio Emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización Personal</p>	<p>Sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.</p> <p>Respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos</p> <p>Sentimientos de competencia y realización</p>	<p>Cuestionario de Maslach y Jackson</p> <p>Anormal 35-54</p> <p>Normal 0-35</p> <p>Anormal 25-48</p> <p>Normal 0-25</p> <p>Anormal 25-48</p> <p>Normal 0-25</p>

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

III. MARCO TEÓRICO

El marco teórico es uno de los capítulos más importantes en la realización de una investigación, porque constituye el sustento de todo el proceso de la misma, sirve como factor fundamental en la formulación del problema, el análisis de la información y para la interpretación psicológica del conjunto de variables.

Por lo que en este capítulo se presenta todo el sustento teórico de la presente investigación, se describen todos los conceptos y las teorías existentes sobre la problemática con relación a los rasgos psicológicos y la motivación profesional de las funcionarias policiales, que son las variables más importantes que se han propuesto para realizar este estudio, cuya importancia reside en poder comprender la realidad de las mismas en el contexto.

3.1. FUNCIONARIAS POLICIALES

La Policía Nacional es una institución fundamental del Estado que cumple funciones de carácter público, esencialmente preventivas y de auxilio, fundada en los valores sociales de seguridad, paz, justicia y preservación del ordenamiento jurídico que en forma regular y continua, asegura el normal desenvolvimiento de todas las actividades de la sociedad. En el Art. 46 de la Ley Orgánica prescribe que las unidades de la Policía Femenina cumplen funciones auxiliares operativas y de carácter social, proporcionando apoyo a las Unidades de la Policía Nacional.

La policía nacional tiene a su cargo la totalidad de la actividad policial, centraliza bajo un solo mando y escalafón único los organismos policiales mencionados en el Artículo 215 de la Constitución Política del Estado, con la finalidad de cumplir las funciones específicas que le asignen las Leyes y reglamentos. (*Ley Orgánica de la policía Nacional Ley No. 734, 1985:3*)

La Policía Nacional depende del Presidente de la República, quien ejerce autoridad por intermedio del Ministro del Interior, Migración y Justicia. En caso de conflicto

armado internacional, la Policía Nacional, sin dejar de ejercer sus específicas funciones, pasará a depender del Comando en Jefe de las Fuerzas Armadas de la Nación por el tiempo que dure el conflicto.(*Ibidem*)

3.1.1 Misión y Atribución

La Policía Nacional tiene por misión fundamental, conservar el orden público, la defensa de la sociedad y la garantía del cumplimiento de las Leyes, con la finalidad de hacer posible que los habitantes y la sociedad se desarrollen a plenitud, en un clima de paz y tranquilidad, conservar los derechos y garantías fundamentales, reconocidos a las personas por la Constitución Política del Estado, proteger el patrimonio público y privado y prevenir los delitos, faltas, contravenciones y otras manifestaciones antisociales. (*Ibidem: 4*)

3.1.2. El Papel del Policía en la Sociedad

Los cuerpos policíacos tienen como obligaciones primordiales universales el proteger la vida, la propiedad, los derechos civiles y conservar el orden. Pueden tener mayores responsabilidades, pero eso depende de las leyes que organizan la policía en los países democráticos del mundo moderno. Lo importante es que la policía tenga capacidad legal, las 24 horas del día, para atender los problemas y situaciones que tal vez requieran el uso de la fuerza y la coacción o la búsqueda de soluciones verdaderamente efectivas.(*Cuello Videla, O., 2012*)

Los funcionarios de policía materializan el eje de un difícil equilibrio, de pesos y contrapesos, de facultades y obligaciones, ya que “*deben proteger la vida y la integridad de las personas, pero vienen obligados a usar armas, deben tratar correcta y esmeradamente a los miembros de la comunidad, pero han de actuar con energía y decisión cuando las circunstancias lo requieran. Y la balanza capaz de lograr ese equilibrio, entre tales fuerzas contrapuestas, no puede ser otra que la exigencia de una actividad de formación y perfeccionamiento permanentes, respecto*

a la cual se pone en énfasis especial, sobre la base de una adecuada selección que garantice el equilibrio psicológico de la persona". (Yague Cabrerizo, M., 1994:1)

En este sentido, es de señalar que dentro de la Policía, son tantas las funciones a realizar, distintas y distantes, una primera división en el tipo de puestos de trabajo así el colectivo actúa en dos grandes áreas, una de servicio en la calle, en primera línea, y otra de servicio interior, que prácticamente no ha de contactar con el público, ya que desarrolla su labor a nivel interno. Aparte, dentro de cada área, son múltiples las funciones, como la de prevención, de uniforme (más pasiva) o grupos operativos (que se destacan por su comportamiento activo). (*Ibidem,1*)

Por otro lado la sociedad, a través del Estado, ha depositado en los funcionarios policiales un poder instrumental sobre los demás para hacer cumplir la legalidad, poder que, en casos determinados, conlleva la coerción psíquica o física e incluso el uso de armas de fuego, con el riesgo inherente que esto encierra.

Por esta razón, es exigible que esta facultad del uso de la violencia, reglada pero con un gran componente de discrecionalidad, sea ejercida por personas que dispongan de estabilidad psicológica y que actúen con actitudes positivas hacia la sociedad y hacia su propio quehacer, de tal modo que les permita afrontar situaciones emocionales y de riesgo y tomar las mejores decisiones posibles, con el mínimo daño para todos los intervinientes.

3.2. RASGOS PSICOLÓGICOS

A continuación se hace una descripción detallada de los rasgos psicológicos contemplados en el trabajo de investigación.

3.2.1. RASGOS DE PERSONALIDAD.

Herencia y ambiente interactúan para formar la personalidad de cada sujeto. Entre las características de la personalidad que parecen determinadas por la herencia genética, al menos parcialmente, está la inteligencia, el temperamento, así como la

predisposición a sufrir algunos tipos de trastornos mentales. Y entre las influencia ambientales hay que tener en cuenta que no solo es relevante el hecho en sí, si no también cuando ocurre, ya que existen periodos críticos en el desarrollo de la personalidad.

Según Catell, la personalidad permite predecir lo que hará una persona en una determinada situación. En el concepto de personalidad de Catell se habla de rasgos, como una *“estructura mental que se obtiene de la observación coherente de un determinado comportamiento; se compone de rasgos únicos (individuales) y comunes (poseídos por todos los que conviven ciertas experiencias), de rasgos superficiales y de rasgos originarios (estos últimos son la base del comportamiento y son identificables mediante el análisis factorial)”*. (Bischof Ledfor, 1980: 495).

Para Catell, la meta de la psicología y la teoría de la personalidad es formular leyes que permitan predecir la conducta en muchas condiciones. La definición que expone de la personalidad *“es aquello que permite predecir lo que una persona hará en una determinada situación”*. Puntualizó en la estructura de la personalidad el pasado biológico y los determinantes sociales. (*Ibidem*)

La teoría de personalidad de Catell está fundada en la técnica estadística del análisis factorial y sirve de puente de unión entre las teorías clínicas y las experimentales, la personalidad es la determinante de la conducta en una situación dada, el componente básico de la personalidad son los rasgos. (*Ibidem*)

Algunos rasgos están relacionados con motivos, que son los rasgos dinámicos, y otros guardan relación con la capacidad y el temperamento. Podemos establecer una distinción entre:

- **Los rasgos superficiales:** son expresiones de conductas que superficialmente pueden aparecer unidas, pero que de hecho no varían conjuntamente, ni tienen una raíz, causal común. Estos rasgos pueden ser descubiertos a través de métodos subjetivos.

- **Los rasgos fuente o rasgos profundos:** son expresivos de una relación de conductas que varían conjuntamente, de modo que forman una dimensión de personalidad unitaria e independiente. Para descubrir estos rasgos se ha de acudir a los procedimientos estadísticos del análisis factorial.

3.2.1.2. Factores de personalidad

A continuación aparece una breve descripción de cada uno de los 16 Factores de la personalidad. (Reynoso H. 1996; 12-16)

- **Sizotimia.** El individuo que recibe una calificación baja, tiene la tendencia de ser un estirado, frío, rígido, reservado. Le gusta trabajar solo o en compañía de personas que él considera intelectuales. Le agradan las cosas materiales y la discusión cuando se exponen puntos de vista diferentes. Es persona precisa y rígida en la manera de hacer las cosas y con relación a la generalidad de las gentes, algunas veces puede ser criticón, obstructivo, acaparador y excluyente.
- **Afectomia.** El individuo que recibe un alto puntaje en este factor “A”, tiene la tendencia de ser de buen genio, fácil de tratar, cooperador, amable con la gente y adaptable. Le gustan las ocupaciones que tiene que ver con la gente y poco con las cosas materiales. Tiene la tendencia a formar o integrarse en grupos activos y es generoso en las relaciones personales. Es menos temeroso de las críticas y ligeramente menos responsable y preciso en sus obligaciones y en su trabajo.
- **Inteligencia baja.** El individuo que obtiene una baja calificación en este factor tiende a ser lento o despacio en sus actos, en su percepción y en su habilidad mental. Es de poca energía y demorado para aprender. Tiene poco gusto y poca capacidad para las formas altas de los conocimientos y tiende a ser en forma rústico y burdo.
- **Inteligencia alta.** El individuo que recibe una calificación alta en este factor posee actitud para percibir y comprender las cosas con rapidez, es inteligente y aprende pronto. Generalmente es persona culta y de carácter, poseedora de una actividad mental rápida. Es brillante.

- **Poca fuerza del yo.** El individuo que obtiene puntaje bajo, tiende a ser emocionalmente inmaduro e impulsivo, débil para tolerar las frustraciones, evasivo, rehúye la toma de decisiones, de nervios fatigados, que fácilmente se enoja con las cosas y la gente. Generalmente es insatisfecho y poseedor de varios síntomas neuróticos, tales como fobias, perturbaciones del sueño o problemas psicosomáticos.
- **Mucha fuerza del yo.** El que tiene un puntaje alto en este factor, tiende a ser maduro, persistente desde el punto de vista emocional, calmado, flemático, realista en cuanto a la vida y sus problemas y sus posibilidades, poseedor de una gran fuerza moral. Generalmente poseen explicaciones completas o una filosofía íntegra sobre la vida. Es capaz de mantener una moral alta en un grupo.
- **Sumisión.** El individuo cuya puntaje es bajo tiende a ser un seguidor de los demás, a depender de otras personas, a ir con el grupo, a someterse, es suave, complaciente, manso, tranquilo, obediente, es tierno, expresivo, dócil, humilde, impunitivo, pero se disgusta con facilidad.
- **Dominancia.** El que obtiene una alta calificación en este factor, tiende a ser progresista, seguro de sí mismo, positivo, agresivo, polémico, jactancioso, valiente en su manera de enfrentar las situaciones extrapositivo. Algunas veces puede llegar a ser solemne y estricto.
- **Desurgencia.** Un bajo puntaje en este factor F indica que el individuo posee la tendencia a ser taciturno, reticente, introspectivo, sobrio, retraído. A veces es comunicativo, melancólico, lánguido, suave, preocupado, incapaz de relajarse.
- **Surgencia.** El individuo que obtiene alta calificación en este factor, es alegre, charlatán, franco, animoso, enérgico, expansivo. Con frecuencia se le elige como líder o dirigente de grupos por su buen humor e ingenio.

- **Poca fuerza del súper Yo.** El individuo que obtiene una calificación baja tiene la tendencia a ser caprichoso, irresoluto, inconstante, renunciador, voluble, frívolo. A veces es indolente falta de normas interiores de conducta negligente en los deberes sociales, inmaduro relajado.
- **Mucha fuerza del súper Yo.** Un puntaje alto indica que se trata de un individuo de carácter fuerte, responsable, decidido, enérgico, bien organizado. Generalmente es muy consciente y emocionalmente maduro y estable. Tiene un gran respeto por los principios morales y prefiere a la gente eficiente, es atento con sus compañeros.
- **Timidez.** El individuo que obtiene calificación baja tiene la tendencia a ser tímido, retraído, aislado, cauteloso, fugitivo, generalmente tiene complejo de inferioridad. Tiene tendencia a expresar con lentitud, prefiere a uno o dos amigos íntimos y no muchos, no es capaz de mantenerse contacto con todo lo que está sucediendo a su alrededor.
- **Audacia.** El individuo que obtiene un puntaje alto tiene la tendencia a ser sociable, precario, cordial, arriesgado, dinámico, espontáneo. Es poseedor de respuestas emocionales en abundancia. Se entiende fácilmente con la gente en todas las circunstancias y soporta situaciones emocionales sin fatigarse. Tiene la inclinación a ser sentimental y a tener siempre interés en el sexo opuesto.
- **Dureza.** Sensibilidad dura, realista, auto confiado, tiene aptitudes para mantener a un grupo operando sobre bases prácticas y realistas. Domina sus sentimientos y no demuestra ansiedad.
- **Ternura.** Sensibilidad blanda, busca atención, y ayuda, tiene la tendencia a ser muy tierno, imaginativo, artístico, soñador, dependiente, inmaduro, poco práctico, se angustia fácilmente.
- **Confiable.** Respetuoso de los demás, muy bueno para trabajar en grupo, tolerante de los errores de las personas, está libre de dudas celos y envidias comprensivo y de fácil adaptación.

- **Suspicaz.** Poco confiable, presumido, piensa demasiado en su vida interior, generalmente no le importa los demás y es inadecuado para trabajar en grupo.
- **Practicidad.** Ansioso de hacer las cosas como deben hacerse, se preocupa por todo y es capaz de mantener el control de sí mismo en momentos críticos. Es bastante correcto y cuidadoso.
- **Imaginatividad.** Es poco convencional y no importarle los demás, a veces hace escenas emocionales y llega a tener cierto grado de irresponsabilidad. Es bohemio, carente de sentido práctico con elucubraciones imaginativas.
- **Sencillez.** Es demasiado sencillo, poco estilizado, muy simple, ingenuo, no es brillante, se satisface fácilmente. A veces es rudo y vulgar.
- **Astucia.** Cuidadoso, experimentado, mundano, desafiante, terco, calculador y poco inclinado a encontrar solución a las situaciones difíciles.
- **Seguridad.** Muy confiado en sí mismo y en sus habilidades para manejar situaciones y personas, afronta con tranquilidad las situaciones y se siente siempre seguro de sí mismo.
- **Inseguridad.** Están preocupados, evitan a la gente, inclinado a tener sentimientos de ansiedad, no se sienten aceptados por los grupos ni con espíritu para participar en ellos.
- **Conservadurismo.** Son tradicionales, conservadores, no les gusta las situaciones nuevas y se opone a cualquier cambio, no es imaginativo y se encuentra siempre demasiado satisfecho de sí mismo y de las cosas y situaciones que le rodean.
- **Radicalismo.** Siempre está informado, le gusta experimentar ideas nuevas, no tiene tendencia a moralizar y es tolerante con las cosas que no están bien del todo.
- **Adhesión al grupo.** No le gusta tomar decisiones si no junto con otras personas, le agrada mucho la aprobación de los demás y de la sociedad, goza de que le admiren no es un individuo muy suelto.

- **Autosuficiencia.** Es independiente, toma decisiones personales y actúa por sí mismo, sin embargo no es necesariamente un individuo dominante en cuanto a sus relaciones con los demás.
- **Baja integración.** Es poco controlado, de carácter disparejo, no es respetuoso con los demás, es explosivo y poco cuidadoso.
- **Mucho control.** Posee un gran control sobre sí mismo, domina sus emociones, es considerado con los demás, es obstinado y muy cuidadoso.
- **Poca tensión.** Posee una buena estabilidad emocional, y libre e tensiones emocionales de impaciencia nerviosa.
- **Mucha tensión.** Tienden a ser excitables, desasosegado, irritable, impaciente, con frecuencia se sienten demasiado fatigado, pero es incapaz de mantenerse inactivo.

Teniendo en cuenta los conceptos planteados anteriormente los rasgos de personalidad, son de mucha importancia en el individuo ya que este va construyendo su identidad a lo largo de la vida, proyectando deseos personales, miedos, esperanza, etc. Estos rasgos los van adquiriendo en el transcurso de la vida a través de la educación, el efecto, el cuidado, que le proporcionan los padres de familia y su relación con el entorno.

3.2.1.1. Rasgos de Personalidad en los/as Policías

El empleado con estado policial es aquel que inició su camino en la Policía por la vía de los institutos policiales de formación y, que en su gran mayoría, al momento del ingreso no contaba con un título de carácter terciario o universitario.

Señalé también que se trata de un hombre propenso a ser dependiente, y que encuentra eco de su estructura dependiente en las actitudes y comportamientos de aquellos que se ubican en la organización como sus superiores jerárquicos. *(Cuello Videla, O., 2012)*

Autoritarios, la autoridad que les confieren los ciudadanos y el gobierno les da poder para intervenir en casi todos los aspectos de la vida privada de los ciudadanos. Si no tienen la madurez necesaria para manejar el alcance del poder, ésta característica se manifestaran contra su propia familia y en sus relaciones interpersonales.

Cínicos, al trabajar directamente con los ciudadanos descubren que algunos les mienten o engañan y hasta les ocasionan investigaciones administrativas, por lo que, como un mecanismo de defensa, no toman con seriedad algunos casos, no creen en la víctima, en los testigos o en la verdadera inocencia de las personas.

Conservadores, este trabajo conlleva una imagen y tanto los ciudadanos como los medios de información están pendientes de la conducta y estilo de vida del policía. Se les exige seriedad y una conducta modelo y ejemplar.

Susplicaces, sospechan de todo y de todos. Esto es así porque es un trabajo que conlleva peligro. Pueden ser víctimas de la violencia, de accidentes, contagio de enfermedades, stress, casos civiles y criminales y hasta la muerte.

Como consecuencia de las exigencias del trabajo y de las frustraciones al interpretar su esfuerzo como una pérdida de tiempo, se pueden volver hostiles hacia los ciudadanos y hacia el sistema de justicia que representan.

Muchas veces se exige demasiado de ellos, y se nos olvida que son humanos que están dando el máximo y arriesgando su vida por las demás personas. A veces, los casos no prosperan en los tribunales, no se logra la convicción del acusado o la sentencia que se impone al convicto es débil o sin sentido.

Individualistas, en ocasiones, no se puede confiar plenamente en nadie. Hasta el mejor de los compañeros de trabajo, cuando más se le necesita, puede fallar. Por eso muchos piensan que nadie mejor que ellos mismos para cuidar sus propias espaldas. En adición, ciertas actuaciones de otras personas pueden comprometer su empleo, su libertad y hasta su vida.

Pero no todas las características antes mencionadas pueden ser negativas porque también aprenden el significado de la lealtad hacia los principios que orientan el trabajo policiaco y su compromiso con la comunidad; se esfuerzan en ser eficientes para prevenir el crimen, contenerlo y lograr convicciones en los tribunales, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos a los cuales protegen; y honorables porque se sienten orgullosos de ser policías.

Finalmente, también se identifica, como última característica de la personalidad policiaca, el desarrollo de prejuicios hacia algunos sectores de la sociedad. (*Ibidem*)

- Autocontrol de los impulsos y emociones
- Sentido de la autocritica
- Seguridad en sí mismo
- Sentido de la autoridad.
- Firmeza personal
- Resistencia a la frustración
- Capacidad empática y manejo de la relación interpersonal
- Neutralidad afectiva en el ejercicio profesional
- Objetividad
- Iniciativa
- Capacidad de integración en el grupo.
- Desarrollo de conductas cooperativas
- Capacidad de automotivación. ((*Yague Cabrerizo, M., 1994*))

3.2.2. INTELIGENCIA

Existen muchas definiciones del concepto “inteligencia”. La mayoría de las personas la relaciona, exclusivamente, con actividades de orden mental. Sin embargo, dependiendo de la edad del individuo, lo que se llama inteligencia se expresa de diferentes maneras.

Desde su origen el ser humano ha tenido una gran curiosidad por conocer la génesis de la inteligencia y sobre todo los mecanismos que determinan su función, con el propósito de dominarla.

El término de inteligencia (*intelligentia*), tal vez compuesto de "Intus lego", que significa leer dentro de mí, fue acuñado por Cicerón con el fin de designar la capacidad para entender, comprender e inventar.

Entre otras cosas la inteligencia ha significado: *“El nivel o la capacidad cognitiva, la función intelectual simple, la nota esencial del ser humano, el principio espiritual y un ente inmaterial, de acuerdo con esto suelen utilizarse términos como: Razón, intelecto, entendimiento, pensamiento, juicio o conocimiento para referirse con lo que actualmente se conoce como inteligencia”.*(Reasoner, A.H. 1982: 59)

Howar Gardner, psicólogo escribió en 1983 “las estructuras de la mente”, un trabajo en el que el concepto de inteligencia es como un potencial que cada ser humano posee en mayor o menor grado. Howar Gardner creador de las teorías de la inteligencia múltiples indica *“la inteligencia es la capacidad para resolver problemas o elaborar productos que puedan ser valorados en una determinada cultura. La inteligencia no se mide solo por el éxito o la excelencia académica, ya que alguien puede ser brillante como científico genetista y no saber desenvolverse socialmente y relacionarse con las personas”.* (Gardner, H., 1983:155).

Así también se indica que la *“inteligencia es la capacidad general del individuo para ajustar, adaptar, conscientemente su pensamiento a nuevas exigencias. Es una capacidad mental general de nuevos deberes y condiciones de vida”.* (Ibidem)

En lo que concierne a la presente investigación se toma en cuenta la definición realizada por Raven J. C., (1973) que indica que *“la inteligencia son las actividades psíquicas relativas a la razón en un sentido potencial y dinámico orientado en situaciones nuevas en base de su comprensión...incluye la capacidad intelectual y el*

razonamiento analógico, como así también la habilidad para resolver problemas y la capacidad para comparar formas y razonar por analogía”.

Así también, se concibe la inteligencia como un conjunto de habilidades y aptitudes que comienzan a desarrollar desde que el ser humano inicia su proceso de aprendizaje y le permiten al individuo responder ante las diferentes situaciones que se le presentan en la vida.

La inteligencia es algo con lo que todos nacemos y lo vamos desarrollando conforme pasa el tiempo, y nos da la capacidad para enfrentar y resolver problemas así, también nos da la capacidad de adaptación al medio ambiente.

Es un proceso dinámico autorregulatorio que responde a la intervención ambiental externa, siendo además la capacidad que tiene el ser humano para desarrollar cualquier trabajo o actividad, algunos lo desarrollan más y otros menos pero todo ser humano tiene la misma capacidad aunque varíe el nivel.

Inteligencia se define como la capacidad de entender o comprender, muchas veces depende de los valores o la cultura de cada sociedad, otras de las funciones, aptitudes o talentos, del que la usa o la define, estas son las claves para saber todo sobre ella.

La inteligencia es como el conjunto de habilidades desarrolladas por el hombre para recibir información, analizarla, comprenderla, almacenarla y saberla aplicar en el futuro para la resolución de problemas.

3.2.2.1. Teorías de los factores de la inteligencia.

Sobre el fundamento empírico, se han concebido en los países angloamericanos diversas teorías de la inteligencia. Todas ellas tienen en común la creencia en la posibilidad de explicar la inteligencia como una entidad mensurable por el número, extensión y organización de las habilidades intelectuales.

Cabe distinguir las teorías que sostienen:

1. Un factor central.
2. Factores de grupo.
3. Factores específicos.

La primera de ellas está representada por la Teoría de los factores de Spearman, una de las más trascendentales de nuestro tiempo, y que es la que, sirve de fundamento al Test de Raven.

3.2.2.2. Factor de la inteligencia.

La Inteligencia está integrada por un conjunto de habilidades y éstas, a su vez, por factores. La postulación de estos factores no resulta de la observación y medición directas sino de un proceso de educación lógica basado en las correlaciones entre las habilidades.

Si dos habilidades están correlacionadas entre sí en alguna medida, *“cada una de ellas ha de incluir dos factores: un factor común a ambas (que determina la correlación entre esas habilidades) y un factor específico de cada una (que determina la diferenciación entre esas habilidades)”*. (Raven, J.C., 1973:15)

Esos factores de la inteligencia no deben entenderse, pues, ni como entidades sustanciales, elementos reales, procesos, fenómenos o funciones psíquicas en el viejo sentido de aptitudes, poderes o rasgos, pues se trata de un concepto completamente nuevo.

3.2.2.3 Aspectos intelectuales en las policías

Los aspectos intelectuales que deben poseer los funcionarios policiales deben ser de niveles normales de coeficiente intelectual y capaz intelectualmente de:

- Pensar y comunicarse adecuadamente haciendo uso de los distintos tipos de lenguaje, de tecnologías y de procedimientos de análisis y resolución de problemas complejos.

- Adquirir, integrar y aplicar conocimientos provenientes de distintas disciplinas de los campos del conocimiento.
- Trabajar y estudiar eficientemente con responsabilidad y compromiso con los valores personales, éticos, sociales y cívicos.
- Elaborar correctamente documentos referentes a actividades personales e institucionales, conforme a normas y guías de procedimientos.
- Ejecutar proyectos de operaciones de orden y seguridad de las personas y de entes públicos y privados
- Respetar y velar la vigilancia permanente de los derechos humanos, como componentes esenciales de las relaciones humanas.
- Colaborar en procesos de relacionamientos e intercambios de los componentes de la sociedad con vistas a una convivencia armónica. (*Cano I., 2011: 57*)

Por tanto, la organización policial actual, dentro de la disciplina, exige que todo funcionario disponga de una mayor capacidad de análisis de las situaciones para tomar decisiones, y para conseguir que sus interacciones sociales, mucho más amplias e inevitables, sean llevadas a cabo en forma positiva. (*Yague Cabrerizo, M., 1994*)

3.2.3. AUTOESTIMA.

Puede definirse la autoestima como el sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que va unido al sentimiento de competencia y valía personal. El concepto que tenemos de nosotros mismos es aprehendido de nuestro alrededor, mediante la valoración que hacemos de nuestro comportamiento y de la asimilación e interiorización de la opinión de los demás respecto a nosotros. La importancia de la autoestima radica en que nos impulsa a actuar, a seguir adelante y nos motiva para perseguir nuestros objetivos.

Una forma clara de entender el concepto de autoestima es la que plantea Branden, correspondiente a *“una sensación fundamental de eficacia y un sentido inherente de mérito, y lo explica nuevamente como la suma integrada de confianza y de respeto hacia sí mismo. Se lo puede diferenciar de autoconcepto y de sí mismo, en que el primero atañe al pensamiento o idea que la persona tiene internalizada acerca de sí misma como tal; mientras que el sí mismo comprende aquel espacio y tiempo en que el yo se reconoce en las experiencias vitales de importancia que le identifican en propiedad, algo así como el “mi”.* (Branden, N., 1998: 120)

3.2.3.1. Componentes de la Autoestima.

La autoestima como una estructura consciente de naturaleza dinámica y no estática, por lo tanto esta puede crecer, arraigarse, ramificarse e interconectarse con otras actitudes, también puede debilitarse, poder valor y desintegrarse. La autoestima posee tres componentes, que operan íntimamente correlacionados de manera que una modificación en cualquiera de ellos influirá en los otros, son:

- **El componente cognitivo:** indica, idea, opinión, creencia y procesamiento de la información acerca de sí mismo. Es un conjunto de auto esquemas que organizan la experiencia pasada y son usados para interpretar y reconocer estímulos relevantes en el ambiente social.
- **El componente afectivo:** conlleva la valoración de lo que la persona tiene de positivo y negativo, relaciona un sentimiento de lo agradable y lo desagradable que puede ver la persona en sí misma, este elemento es considerado el núcleo de la autoestima, es donde se formula la ley mayor potencia de autoestima.
- **Componente connotativo o intencional:** significa tensión, intención y decisión de actuar de llevar a la práctica un comportamiento consecuente y coherente es la auto afirmación dirigida a su propio yo. Para este autor la autoestima condiciona el aprendizaje, ayuda a superar las dificultades personales, fundamenta la responsabilidad, apoya la creatividad, posibilita una relación social saludable

garantiza la autonomía personal, y la proyección futura de la persona, por lo que la constituye el núcleo de la personalidad, ya que es la fuerza más profunda del hombre, es sus tendencia a llegar a ser el mismo. (*Ibidem*, 122-135)

3.2.3.2. Niveles de Autoestima.

El nivel de autoestima puede ser alto o bajo y consecuentemente cada uno incidirá en nuestra calidad de vida. A falta de una base de autoestima sólida, nos cuesta asumir riesgos y tomar decisiones necesarias que nos permitan vivir una vida productiva y gratificante.

Un bajo nivel de autoestima afecta adversamente nuestras relaciones familiares, amistosas y de pareja, nuestro desempeño personal y profesional, y lo más importante, nuestra sensación interna de bienestar. Un nivel bajo de autoestima trae como consecuencia: *la necesidad de aprobación y dependencia, la ansiedad, la depresión, la sumisión, un estado de pobre de salud, la apatía, los sentimientos de impotencia, el aislamiento y la pasividad.* (*Ibidem*).

La persona, va creciendo y formando su personalidad dentro del ambiente familiar, que es principal factor que influye en la formación de la autoestima, ya que le incorpora a esta los valores, reglas y costumbres que a veces suelen ser contraproducentes. Pero, la personalidad de cada uno, no sólo se forma a través de la familia, sino también, con lo que la persona cree que los demás piensan de ella y con lo que piensa de sí misma, al salir de este ambiente y relacionarse con personas de otro grupo diferente.

Se plantea que la baja autoestima puede llevar a sentimientos de apatía, aislamiento, poca capacidad de amar y pasividad, mientras que la alta autoestima se relaciona con personas que se encuentran involucradas en vidas más activas, con sentimientos de control sobre las circunstancias, menos ansiosos y con mejores capacidades para tolerar el estrés interno o externo, que son menos sensibles a las críticas, suelen tener

mejor salud física, a disfrutar de sus relaciones interpersonales y a valorar su independencia.

Las personas que tienen un nivel de autoestima bajo dependen de los resultados presentes para establecer cómo deben sentirse con respecto a sí mismos. Necesitan experiencias externas positivas para contrarrestar los sentimientos negativos que albergan hacia ellos mismos.

Todos tenemos en el interior sentimientos no resueltos, aunque no siempre seamos conscientes de estos. *“Los sentimientos ocultos de dolor suelen convertirse en enojo, y con el tiempo volvemos el enojo contra nosotros mismos, dando así lugar a la depresión. Estos sentimientos pueden asumir muchas formas: odiarnos a nosotros mismos, ataques de ansiedad, repentinos cambios de humor, culpas, reacciones exageradas, hipersensibilidad, encontrar el lado negativo en situaciones positivas o sentirse impotentes y autodestructivos”.* (Ibidem).

Otra de las causas por las cuales las personas llegan a desvalorizarse, es por la comparación con los demás, destacando de estos las virtudes en las que son superiores por ejemplo: sienten que no llegan a los rendimientos que otros alcanzan; creen que su existencia no tiene una finalidad, un sentido y se sienten incapaces de otorgárselo; sus seres significativos los descalifican y la existencia se reduce a la de un ser casi sin ser. No llegan a comprender que todas las personas son diferentes, únicas e irrepetibles, por lo que se consideran menos que los demás.

Una persona con baja autoestima tiene una gran sensación de ansiedad e inseguridad acerca de ella misma. Su baja autoestima puede verse influenciada por problemas tanto emocionales, como laborales, económicos, familiares, etc. y esto puede hacer que desconfíen de las personas que los rodea.

Por otra parte la autoestima positiva o alta, aporta un conjunto de elementos beneficiosos para la salud y calidad de vida, se manifiestan en el desarrollo de una personalidad más plena y una percepción más satisfactoria de la vida.

El tener un nivel elevado de autoestima, señala que puede comprenderse como una suma integrada de confianza en sí mismo y respeto de sí mismo. La autoestima alta representa una fuerza en sí mismo y respecto de si mismo. La autoestima alta representa una fuerza al servicio de la vida; generalmente la autoestima alta está representada por él “puedo” el orgullo por él “tengo”. Las personas con un nivel de autoestima alta están seguras que al enfrentarse a cualquier problema responden con confianza, porque se sienten orgullosas de sí mismas, poseen una óptima salud mental, asumen la responsabilidad de todos sus actos, los que poseen conceptos estables de sí mismos tienen niveles mas altos de autoestima; se hallan libres de sentimientos de inferioridad y estados de nerviosismos, se ven a sí mismos como creen que los ven los demás, son personas adaptables y activas socialmente, muestran menores evidencias de conductas de tipo defensivo.(*Ibidem*).

Una buena autoestima nos permite realizar nuestros sueños. Mientras más nos aceptamos y nos apreciamos nosotros mismos, más nos comportamos de una manera que nos permite ser aceptados y apreciados por otros. Mientras más creemos que somos capaces de lograr nuestras metas, aumentan nuestras probabilidades de hacerlas realidad.

3.2.3.2. Autoestima de las Funcionarias Policiales.

El modo como nos sentimos con respecto a nosotros mismos afecta en forma decisiva todos los aspectos inherentes a nuestra vida. Es decir desde la manera de cumplir nuestras funciones en el trabajo, el amor o el sexo, hasta nuestro proceder en el rol de orientadores y educadores de nuestros hijos, y las posibilidades que tenemos de progresar y desarrollarnos en la vida.

Todo ser humano, sin excepción, por el mismo hecho de serlo es digno de respeto incondicional de los demás y de sí mismo; por lo que merece que se le estime como persona. De ahí la importancia de un conocimiento sensato, concienzudo y autocrítico, para diferenciar y reconocer lo positivo y lo negativo de los rasgos de

nuestro carácter y modificar actitudes mediante una evaluación y crítica constructiva de nuestros recursos, posibilidades, limitaciones y errores.

La autoestima representa básicamente la percepción evaluativa de uno mismo, por lo tanto su importancia estriba en lo concerniente a nuestra vida misma, a nuestra manera de ser y valía personal. Por lo tanto todos desarrollamos una autoestima suficiente, positiva o negativa, alta o baja.

Esta percepción evaluativa de uno mismo en los miembros de la Policía Nacional se encuentra en la actualidad en un estado de "depresión", por los problemas que viene atravesando la Institución Policial, ya que las autoridades de las entidades públicas como policiales no dan solución alguna a éstos, a lo que se suma la crítica destructiva que realiza a diario la prensa en general, transmitiendo mensajes globalmente condenatorios. (Entrevista Tn. Galván Flores, J., 2002:1)

La crítica destructiva ataca a las personas sin dejar alguna salida de defensa, mientras que la crítica constructiva no se dirige a las personas, sino que señala acciones específicas realizadas dentro de una institución y esto se debe a que vivimos en una sociedad muy mal pensada. Por lo tanto, *la autoestima del policía boliviano está prácticamente por los suelos, razón por la cual el trabajo que realiza lo hace a medias y con desgano, ocasionando pérdida de credibilidad y eficiencia en el servicio. (Ibidem,1)*

Así también se afirma que, la autoestima es el factor más importante, porque decide el éxito o el fracaso de todo ser humano, en las labores que desempeña, por lo tanto *"ha llegado la hora de reflexionar y evaluar el momento por el que está atravesando nuestra querida Institución Policial y elevar nuestra autoestima, para servir mejor a la sociedad a la que nos debemos, mediante una ejemplar conducta que esté basada en valores y principios ligados a nuestro ser". (Ibidem,1)*

3.2.4. ANSIEDAD

Todos los pioneros de las principales escuelas de pensamiento en la psicología han ofrecido conceptualizaciones sobre la ansiedad. Pero para la definición de ansiedad en línea con la presente investigaciones concebirá la de Rojas el cual indica que *“consiste en una respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva caracterizada por un estado de alerta de activación generalizada. Por tanto lo primero que destaca es la característica de ser una señal de peligro difusa que el individuo percibe como una amenaza para su integridad”*.(Rojas E., 2003: 30)

Así mismo la teoría cognitiva de Rojas indica que durante el lapso de recepción y emisión de señales al cual se ve expuesto el hombre, una serie de acontecimientos son capaces de poner en marcha toda esta patología, ya sean estos un sinnúmero de situaciones o eventos cotidianos. (*Ibidem: 30-32*)

3.2.4.1. Tipos de Ansiedad

Se distinguen los siguientes tipos de ansiedad:

Ansiedad Exógena o Propiamente dicha: Es aquella que proviene de los sentimientos vitales de ese estrato llamado vitalidad en donde parece que confluyen lo somático y lo psíquico. Deriva de los psicofisiológicos de estructuras cerebrales implicadas en la regulación de la vida emocional, se trata de una serie de estructuras nerviosas, entre las que se destaca el sistema límbico principalmente; la corteza cerebral, un sistema de interrelaciones que se establece entre los dos anteriores, a los que se deben añadir una serie de sistemas de activación unos específicos para cada tipo de trastorno emocional y otros inespecíficos toda la endocrinología y el sistema nervioso vegetativo.

Ansiedad Exógena (no propiamente dicha, mejor llamarla de otro modo): Es aquel estado de amenazas inquietante producido por estímulos externos de muy variada condición: conflictos agudos, súbitos, inesperados; situaciones entronizadas de tensión emocional; crisis de identidad personal, problemas provenientes del medio ambiente.

Angustia existencial: Es aquel que proviene de la inquietud de la vida y nos pone frente a frente con nuestro destino con la muerte y con el más allá. Esta es buena siempre y cuando el sujeto no termine traumatizado y si darse cuenta termine en una ansiedad patológica. (*Ibidem*)

3.2.4.2. Causas que producen Ansiedad.

Podemos distinguir cuatro parcelas fundamentales de donde pueden originarse fenómenos ansiosos. Son los aspectos: endógenos, biológicos, psicológicos y sociales. Por tanto, podemos afirmar que la ansiedad aún siendo una manifestación esencialmente endógena tiene una génesis polidimensional.

- a) **Lo endógenos**, de alguna manera, el patrimonio físico heredado.
- b) **Lo biológico** alude a que muchas enfermedades físicas producen ansiedad, que se añade a los síntomas de ese cuadro clínico. Por lo general, ésto suele suceder en enfermedades graves, importantes, de envergadura, en donde existe un riesgo vital auténtico.
- c) **Lo psíquico**, la articulación de los diferentes momentos biográficos que se conexionan entre sí y hacen emerger la ansiedad como ser los traumas biográficos que la historia de cada persona y los traumas que han padecido como ser muertes de seres queridos, humillaciones y frustraciones.
- d) **Lo social**, es el aislamiento, soledad, incomunicación, vida rutinaria y la desocupación. (*Ibidem: 36-44*)

3.2.4.3. Clasificación de los síntomas de la Ansiedad.

Para Rojas la ansiedad no es un fenómeno unitario se manifiesta de muy variada formas. Su sintomatología en cada sujeto puede aparecer relativamente distinta. Rojas reúne a esta sintomatología en cinco grupos: físicos, psicológicos, de conducta, intelectuales y por ultimo lo síntomas asertivos.

- **Síntomas Físicos:** Se producen por una serie de estructuras cerebrales intermedias. Donde se orientan las bases neurofisiológicas de las emociones; el hipotálamo y el sistema nervioso simpático que produce en la medula suprarrenal grandes cantidades de adrenalina.
- **Síntomas Psicológicos:** Son aquellos que se captan a través del lenguaje verbal, es una vertiente subjetiva, pues la información que obtenemos va a depender directamente de la riqueza psicológica del paciente, de la capacidad de bucear y descubrir sus sentimientos, y sobre todo de su capacidad de expresar, referir, relatar lo que se mueve dentro de ellos.
- **Síntoma de Conductas:** Se denominan así a todos aquellos síntomas que pueden observarse desde afuera, sin necesidad del que sujeto cuente lo que le pasa.
- **Síntomas intelectuales:** Hacen referencia a un estado subjetivo de tensión que se produce como consecuencia de errores o deficiencia en la acumulación de la información.
- **Síntomas Asertivos:** Se define como al trastorno de las habilidades sociales. Dificultad para un comportamiento persona y social adecuado a cada situación (*Ibidem: 79-97*)

3.2.4.4. Ansiedad en Policías

Se atribuye a los policías problemas de ansiedad, a causa del contacto directo que tienen con la violencia, manifestando así síntomas de ansiedad que padecen en el diario desarrollo de sus actividades laborales.

Se llegó a diagnosticar que los policías padecen niveles de ansiedad alta y media, siendo pocos los casos que expresan niveles de ansiedad baja. (*Escalante M., Mauro M., y Gómez R., 2011:90*)

3.2.5. DEPRESIÓN

Según Beck la depresión es una “*enfermedad que afecta al organismo, el ánimo, la manera de pensar; afecta la forma en que una persona se valora a sí mismo y la forma en que uno piensa*”. La depresión no es una tristeza normal, es algo más que un estado de ánimo decaído. Uno de los principales síntomas es el profundo estado de malestar que la persona siente hacia sí mismo, lo que se traduce en sentimientos de inferioridad, en sentirse culpable, “*un sentimiento de desesperanza hacia sí mismo, hacia el futuro y hacia el mundo en general*”. (Beck, A, 1985: 123)

Estado de ánimo triste, afligido, de mal humor, con inhibición del curso del pensamiento, falta de voluntad e incapacidad de decisión. Normalmente va acompañado de ansiedad. Las oscilaciones del estado de ánimo pueden clasificarse en reactivas y endógenas (de origen interior); o bien en neuróticas (relacionada comprensiblemente con la constitución del individuo) y psicóticas (acompañadas de ilusiones depresivas y pérdida de comprensión y de contacto con la realidad). (Englis, H.B., 1998; 75)

Términos como “no valgo nada”, “la vida es una mier...”, “nadie me quiere”, “estaría mejor muerto”, etc., es lo que psicólogos llaman “pensamiento distorsionado” que se caracteriza por ser irracional y destructivo. El pensamiento distorsionado suele acompañarse de tristeza, abatimiento, “no tener ganas de hacer nada” es una de las quejas más importantes de estos enfermos que les lleva a dejar de lado su actividad normal y encerrarse en casa.

3.2.5.1. Características de la Depresión.

Según Beck (1985), la depresión tiene las siguientes características:

- **Tristeza**, es un fenómeno afectivo negativo que aparece en sus relaciones con el entorno. Cuando no tiene relación cuantitativa o cualitativa con el estímulo interno o externo se denomina tristeza patológica.

- **Pesimismo**, preferencia de apreciar el lado negativo de las cosas o a juzgarlas en su aspectos menos favorable, si no se manifiesta excesivamente da un toque de realismo al comportamiento de los individuos.
- **Fracaso**, siente que no cumple satisfactoriamente las demandas laborales, familiares, personales.
- **Pérdida de placer**, falta o reducida sensación de goce al efectuar o desarrollar una actividad satisfactoria para el individuo.
- **Sentimiento de culpa**, estado afectivo consecutivo a un acto que el sujeto considera reprensible, puede ser más o menos adecuado (remordimiento) o sentimiento difuso de indignidad personal relacionado con los estados de depresión.
- **Sentimiento de castigo**, punición que el sujeto se inflige a sí mismo, impulsado por un sentimiento de culpa.
- **Disconformidad con uno mismo**, no da una valoración positiva de sí mismo.
- **Autocrítica**, reproches negativos constantes de sí mismo, por su conducta o pasamientos.
- **Pensamientos o deseos suicidas**, los pacientes presentan una preocupación exagerada por la muerte y alimentan sentimientos autodestructivos.
- **Llanto**, expresión que acompaña a una reacción emocional caracterizada por la secreción de lágrimas, se acompaña de lamentos y sollozos.
- **Agitación**, exceso de actividad motora que se asocia a una inquietud psíquica acusada. Los movimientos pueden ser más o menos automáticamente o intencionados y pueden presentarse desorganizados. Puede aparecer en determinados acontecimientos externos con fuerte caga emocional.
- **Pérdida de interés**, no tiene la motivación que le permite dirigirse a una meta determinada.

- **Indecisión**, dificultad del acto de voluntad al que sucede directamente la voluntad de obrar, es decir, la posibilidad de escoger una acción ante la situación.
- **Desvalorización**, subestimación propia en forma de ideas de indignidad o inferioridad; sensación de incapacidad somática o psíquica.
- **Pérdida de energía**, vaciamiento de impulsos, suele aparecer con mucha frecuencia desde el principio el aburrimiento o la apatía (falta de ganas), la disminución de la actividad habitual en los trabajos o diversiones, la abstinencia o dinamia y el apagamiento de la libido sexual.
- **Cambios en los hábitos de sueño**, el paciente le cuesta conciliar el sueño y, además, se despierta temprano y de mal talante. Puede presentarse la hipersomnia (exceso de horas de sueño).
- **Irritabilidad**, característica presenta en numerosos procesos psicológicos que se distinguen por una reacción exagerada y violenta a las influencias exteriores.
- **Cambios en el apetito**, la mayoría de los pacientes pierde el apetito y en consecuencia, provoca la disminución de peso.
- **Dificultades de concentración**, no puede dirigir la atención sobre un determinado objeto, sujeto o situación en un momento concreto.
- **Cansancio o fatiga**, dificultad de mantener el foco de atención, así como de establecer otros.
- **Pérdida de interés en el sexo**, se llega a la impotencia en el hombre o la frigidez en la mujer; también disminuye y tiende a desaparecer el contento en el trabajo, en el deporte y en los juegos y otras actividades que anteriormente le eran gratificantes.

3.2.5.2. Síntomas de la Depresión

Según Beck, la depresión presenta una serie de sintomatologías en las que tanto el componente afectivo, intelectual, conductual y somático sufren concluyentes cambios a los que se denominan trastornos.

a) *Trastornos Afectivos*

La afectividad seriamente perturbada en el síndrome depresivo origina síntomas diversos. El enfermo generalmente inicia su cuadro con un estado de indiferencia hacia situaciones o circunstancias que antes despertaban su interés. Pronto aparece la tristeza persistente y relativamente impermeable a influencias exteriores, de tal modo que cosas que antes pudieran haber estimulado su ánimo, ahora abatido, no son afectivas, quizá más frecuente que la tristeza es la inseguridad.

El enfermo deprimido que presenta casi siempre este síntoma en forma dominante, manifiesta que no tiene confianza en sí mismo y que cuesta mucho trabajo tomar decisiones hecho que deteriora su voluntad y su actividad.

El pesimismo que con frecuencia acompaña a la inseguridad, da origen a sentimientos de devaluación personal, que las más de las veces se manifiestan con frases como: soy un inútil, para mí ya no hay nada, todo lo hago mal, etc. Otro síntoma frecuente es el miedo que a veces se presenta en forma no precisa; por el paciente siente temor pero no puede explicar a qué, pudiendo ser todo o nada en especial.

b) *Trastornos intelectuales*

Es frecuente que la sensopercepción se encuentre disminuida, situación que determina que durante el examen del paciente sea necesario repetirle las preguntas dos o tres veces para obtener una respuesta. Muchos deprimidos se quejan de trastornos de memoria, sin embargo, en realidad existe dificultad para evocar los recuerdos almacenados, y se manifiesta por el impedimento para representar un

hecho o encontrar la palabra precisa en el momento que se desea, lo que constituye una experiencia banal episódica del ser humano normal.

Aparte hay una disminución de la capacidad de la atención y concentración y esta dismnesia suele presentarse para circunstancias recientes, contemporáneas al episodio depresivo, refiriéndose a hechos de la vida cotidiana insuficientemente expresivos para llamar la atención del sujeto, las ideas de culpa y de fracaso son elementos frecuentes del cuadro clínico tales como: me he vuelto muy malo, soy nefasto para los demás, etc. El pensamiento obsesivo contribuye a torturar más al enfermo; ideas repetitivas lo acongojan con frecuencia; trata de alejar de su mente pensamientos o recuerdos que lo atormentan.

c) Trastornos conductuales

Las alteraciones de la afectividad y del intelecto señaladas, dan lugar en el enfermo deprimido a trastornos de la conducta. La actividad y la productividad del sujeto disminuyen, con frecuencia se muestra vacilante, dudoso, perplejo; aun teniendo en mente la conducta por seguir, no puede decidirse a llevarla a cabo.

Los impulsos suicidas son los aspectos más delicados y peligrosos que deben valorarse al inicio de un tratamiento. Se ha observado en algunos pacientes el impulso de ingerir bebidas alcohólicas y fármacos que pueden originar dependencia, posiblemente con el fin de utilizar sus efectos desinhibidos para moderar su angustia.

Por lo anterior nos damos cuenta que los síntomas psíquicos del deprimido son muy variados, ya que a cada momento se entremezclan elementos afectivos, intelectuales y conductuales.

d) Trastornos Somáticos.

A este cuadro se le llama depresión enmascarada y en la mayor parte de los casos pasa inadvertida para el facultativo, quien sin tenerla presente indica una

búsqueda infructuosa de patología orgánica, que puede prologarse por años. Así mismo el paciente inicia una preocupación somática que provoca que el paciente vaya de médico en médico, en una lucha penosa por recuperar la salud, cuando un estudio sencillo y un tratamiento adecuado podían haber resuelto su problema en un tiempo relativamente breve.

Uno de estos trastornos es el insomnio. La dificultad para dormir perturba considerablemente al enfermo, pudiendo ser su única pero angustiada queja por muchos años. El insomnio puede presentarse al principio o al final del periodo de descanso, es decir el enfermo tarda mucho en dormirse o se despierta por la madrugada sin poder conciliar nuevamente el sueño.

Otro trastorno importante es la pérdida de peso o disminución del apetito síntoma que se presenta en casi todos los cuadros agudos. Por otra parte se presenta trastornos en la sexualidad con debilitamiento desaparición del deseo sexual.

Este es un trastorno fundamental, los fracasos de realización que originan en el hombre la impotencia falta de reacción, o eyaculación precoz no es otra cosa que la libido reducida, que provoca a su vez un profundo desaliento y un pensamiento obsesivo de minusvalía. En la mujer la baja sexual es también muy evidente, aunque suele perturbarla menos que al hombre otros síntomas somáticos que varían entre un caso y otro. *(Ruíz S., J. J., y Cano S., J.C., 2000: 2-5)*

3.2.5.3. Depresión en Policías

Estrés laboral, ansiedad y depresión son algunos de los síntomas de padecen los trabajadores de la Policía, según establece un estudio realizado por Universidad Nacional de Córdoba en Argentina. Así este estudio revela que siete de cada diez empleados policiales presentan depresión extrema o grave. *(Escalante M., Mauro M., y Gómez R., 2011:93)*

3.3. SATISFACCIÓN PROFESIONAL.

A continuación se hace una descripción detallada de las variables que integran la satisfacción profesional contempladas para este trabajo de investigación.

3.3.1. MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

La motivación laboral está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, solo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

En este sentido, se entiende la motivación al actuar como fuerza impulsora de la conducta humana, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la vida, pero cobra un especial valor en el trabajo ya que es en esta actividad que ocupamos gran parte de nuestra existencia, por lo que es necesario estar motivados por ella de modo que no se convierta en una actividad alienada y opresora; sino más bien en un medio que nos produzca satisfacción.

La satisfacción laboral de los trabajadores, puede considerarse como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la institución, empresa, que además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una institución y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté. (*García Peña, Cl. M., 2011*)

3.3.1.1. El Ciclo Motivacional.

Si se enfoca la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

- *Homeostasis*, es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.

- *Estímulo*, es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- *Necesidad*, esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.
- *Estado de tensión*, la tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- *Comportamiento*, El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- *Satisfacción*, si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

Sin embargo, para redondear el concepto básico, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, puede llevar a ciertas reacciones como las siguientes:

- Desorganización del comportamiento (conducta ilógica y sin explicación aparente).
- Agresividad (física, verbal, etc.)
- Reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios y digestivos etc.)
- Alienación, apatía y desinterés. (Romero Pernalet, D., 2010).

En síntesis, la motivación laboral, “*es un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización*”. (Ibidem).

3.3.1.2 Tipos de Motivación Laboral.

Existen varios tipos de motivación laboral entre ellas están:

- La mejora de las condiciones laborales
- El enriquecimiento del trabajo
- La adecuación persona - puesto de trabajo
- La participación y delegación
- El reconocimiento del trabajo efectuado
- Evaluación del rendimiento laboral
- El establecimiento de objetivos

Cuando el trabajo no satisface sus expectativas o no le permiten cubrir sus necesidades psicológicas, sociales y económicas las personas tienden a sentirse desmotivados o a perder el interés por las labores que realiza, trayendo como consecuencia una reducción del desempeño laboral, quejas de incompetencia, malas relaciones interpersonales y otros. (*Ibidem*).

3.3.1.3. Motivación y Satisfacción Laboral en Policías

Para la Institución Policial, aprovechar el potencial del personal es de suma importancia, ya que es necesario incrementar la productividad que garantice el cumplimiento de los objetivos de la Institución, referida a la labor policial, cuyos resultados positivos son a menudo “invisibles”: prevenir el delito, evitar la violencia y controlar situaciones que lesionan los bienes, los derechos y la buena convivencia de la comunidad.

Así también la “falta de identificación con la institución, la insatisfacción con su trabajo y con la organización, son síntomas de deficiencias muchos más amplias que se reflejan en su eficacia y en su relación con la sociedad. La satisfacción laboral,

que es un aspecto central en cualquier profesión, es aún más relevante en la policía por este valor diagnóstico. Sólo policías satisfechos y orgullosos de su trabajo podrán darle a la comunidad el trato y el servicio que precisa, de la misma forma que sólo policías que sean tratados con respeto por sus superiores tratarán correctamente a los ciudadanos”. (Cano, I., 2011:28)

Generalmente la sociedad percibe un decremento notable en la productividad y por consiguiente en el cumplimiento de la labor policial, lo cual está relacionado con una importante desmotivación e insatisfacción laboral, que puede estar dada por una excesiva jornada de trabajo, baja remuneración económica, trato inadecuado de los superiores, etc.

3.3.2. AGOTAMIENTO LABORAL

El término de agotamiento profesional, se dio a conocer más a partir de los trabajos de Maslach desde 1986, quien difundió la palabra “burnout” de forma pública dentro del Congreso Anual de la Asociación de Psicología APA, refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicio, que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situación de necesidad o dependencia, y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban quemándose.

Maslach (1986) sugería una definición que indica “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría y despersonalizada en la interacción con las demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo”.

3.3.2.1 Características esenciales del síndrome o desgaste profesional.

Maslach (1986) considera los efectos del síndrome en los aspectos laborales, el burnout entendido como fatiga, se ubica en la categoría de fatiga emocional,

producida por un fuerte estrés y caracterizada generalmente por una disminución o embotamiento de las respuestas emocionales.

En este sentido es conveniente considerar al burnout como un síndrome conformado por las dimensiones identificadas por *Maslach (1999): Cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.*

3.3.2.2. Cansancio Emocional.

Constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí” desde el punto de vista profesional, en esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfecha.

Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud impersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas despectivas, o bien , en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral, de esta forma intenta aliviar sus tensiones y trata de adaptarse a la situación aunque sea por medio de mecanismos neuróticos.

El cansancio o agotamiento emocional comprende desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga tanto física como psíquica.

3.3.2.3. Despersonalización.

Se refiere a una serie de actitudes de aislamiento, de actitud pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento. Es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las

personas que padece este síndrome muestran una fachada hiperactiva, que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio.

Así la dimensión de despersonalización es entendida como la actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficiarios del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo.

3.3.2.4. Realización Personal.

Consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente distanciamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión.

El sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales (sentimiento de inadecuación profesional); puede surgir también un efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hace redoblar sus esfuerzos, capacidades intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

Así la baja realización personal está referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

3.3.2.5. Agotamiento Laboral en Policías.

Los policías que cumplen los servicio de resguardar el orden público, de auxilio, emergencia, y salvamento, son los profesionales que constantemente se ven sometidos a situaciones de estrés que acontecen de forma imprevisible y con grandes demandas por parte de los usuarios, conduciéndolos muchas veces a sentirse quemados.

En el ámbito laboral de los funcionarios policiales, el estrés crónico desencadena un síndrome llamado burnout o agotamiento emocional, cuyas consecuencias se manifiestan en reacciones individuales como *“ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento y enfermedades somáticas, así como trastornos en la organización, debido a actitudes negativas hacia los compañeros de trabajos o personas que atiende, problemas de adaptación al rol o actividad que desempeña, incumplimiento de la tarea, retardos en el puesto, ausentismo o accidentes labores”*. (Comercio y justicia, 2011)

Así también la disconformidad con la tarea desarrollada queda reflejada en una serie de índices que indican que *“los policías manifiestan sentirse emocionalmente agotados por su trabajo y frustrados, así también refieren estar preocupados porque su tarea los endurece emocionalmente”*. (Escalante y otros, 2011:78)

Por lo que se afirma que *“el estrés en los policías está originado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Entre ellas mencionaron la escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos y el contacto directo con la violencia, el delito, el dolor y la muerte”*. (Ibidem)

CAPÍTULO IV
DISEÑO METODOLÓGICO

IV METODOLOGÍA

La presente investigación se encuentra dentro del Área de la Psicología Clínica, que es el campo de acción que se dirige a investigar, identificar, diagnosticar las diferencias individuales de los sujetos, en este caso se toma en cuenta los rasgos psicológicos y la satisfacción profesional en sus rasgos de personalidad, inteligencia, autoestima, ansiedad, depresión, como también la motivación, satisfacción y agotamiento laboral de las funcionarias policiales en la ciudad de Tarija.

Por tanto, se propone definir los rasgos psicológicos y la satisfacción profesional del individuo, a través de métodos de medición, análisis y observación. Con base en la integración de estos hallazgos y con los datos que se obtengan en la investigación, se pueden sugerir y proporcionar recomendaciones adecuadas.

4.1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación empleado en el presente trabajo corresponde al tipo exploratorio, descriptivo y diagnóstico.

Es *exploratorio*, porque es la primera aproximación e iniciativa de llevar adelante un trabajo de esta naturaleza, ya que después de las revisiones bibliográficas se evidencia la carencia de material e información que sirva de consulta y base para llevar adelante la presente investigación.

Puesto que se refiere a un tema no abordado en el medio, como son los rasgos psicológicos y la satisfacción profesional de la funcionarias policiales, la pretensión de la investigación es ser aproximativa, sentando las bases para investigaciones futuras más rigurosas y profundas.

Es *descriptiva* porque busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, en este sentido indaga, mide, evalúa y describe las características propias de la muestra.

En este caso se caracterizan los rasgos de personalidad, inteligencia, autoestima, ansiedad, depresión, motivación y satisfacción laboral, finalmente se detalla el agotamiento laboral de las funcionarias policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana, en la ciudad de Tarija.

Es *diagnóstica*, ya que expone un proceso psicológico evaluable que de acuerdo con lo que sucede recoge información sobre fenómenos observables y sus relaciones, sin agregarle significado.

Por tanto, se basa en el cómo es y cómo se manifiestan los rasgos psicológicos y la satisfacción profesional de las funcionarias policiales, estableciendo un perfil psicológico que toma en cuenta los rasgos de la personalidad, inteligencia, autoestima, ansiedad, depresión, motivación – satisfacción laboral y el agotamiento laboral.

Para el tratamiento de los datos se utilizaron los siguientes enfoques:

Cuantitativo, porque se basa en el modelo hipotético deductivo, en criterios estadísticos de selección muestral, tomando en cuenta el universo de población de las funcionarias policiales, porque se basa en teorías ya existentes y por la producción de datos susceptibles de análisis estadístico, cuyo tratamiento corresponde al uso de paquetes estadísticos, pues se han identificado porcentajes de respuestas en cada uno de los componentes de las variables estudiadas, los cuales han sido proyectados en cuadros de frecuencia y gráficos porcentuales.

Cualitativo, porque el análisis e interpretación de los datos es de carácter cualitativo, tomando en cuenta las diferentes respuestas realizadas en los diferentes instrumentos con su respectiva relación e interpretación a la luz de la teoría planteada en el marco teórico.

4.2. POBLACIÓN

La población está constituida por todas las mujeres policiales que trabajan dentro del Comando Departamental de la Policía Boliviana, de la ciudad de Tarija, Provincia

Cercado.

En este sentido, la población está compuesta por 124 funcionarias policiales, datos que fueron recopilados de la lista de revista del Departamento de Personal de la Policía Boliviana en la ciudad de Tarija.

POBLACIÓN	
Unidades Policiales	Cantidad
Brigada de Protección a la Familia	23
DIPROVE	6
Oficinas del Comando Departamental de Policía	26
Seguridad Física Estatal	20
Unidad Operativa de Transito	22
Epi I	6
Grupo Delta	2
Penal de Morros Blancos	4
Epi II	5
Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen	8
Policía de Auxilio Ciudadano (PAC)	2
TOTAL	124

4.3. MUESTRA

Dadas las características de la presente investigación y considerando el fin de la misma, se utilizó un criterio muestral del 30% del total de la población de las funcionarias policiales, por lo cual la población está representada por 37 funcionarias que componen la muestra, las cuales trabajan en el Comando Departamental de la Policía Boliviana en la ciudad de Tarija.

El tipo de muestreo utilizado para la selección de las funcionarias policiales corresponde a un modelo de *“muestreo intencional”*, ya que el fin de poder obtener conclusiones fiables para la población a partir de la muestra, es importante no sólo su

tamaño sino también el modo en que han sido seleccionadas cada una de las unidades muestrales.

Así este tipo de muestreo permite que a través de él se pueda conformar una muestra con personas que tengan la predisposición y voluntad de participar en la investigación, remplazándose la unidad muestral con otra, en caso de que ésta no brinde su consentimiento para participar en la investigación.

Por lo que se tomó en cuenta los siguientes criterios de selección muestral:

- Funcionarias policiales que tengan una antigüedad mínima de seis años.
- Funcionarias policiales del Comando Departamental de Tarija.
- Funcionarias policiales que residan en la ciudad de Tarija.
- Funcionarias policiales que estén dispuestas a participar en la investigación.

Para esto, a través de una circular se consultó sobre la predisposición de las diferentes funcionarias policiales para participar en la investigación planificada, por lo que se seleccionó sólo a aquellas que manifestaron su interés en participar, luego de evidenciar el cumplimiento o no de los requisitos de selección exigidos para la muestra, se procedió a la aplicación de los diferentes instrumentos.

MUESTRA	
Unidades Policiales	Cantidad
Brigada de Protección a la Familia	5
DIPROVE	4
Comando Departamental de Policía	2
Seguridad Física Estatal	7
Unidad Operativa de Transito	4
Epi I	2
Grupo Delta	2

Penal de Morros Blancos	1
Epi II	1
Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen	5
Policía de Auxilio Ciudadano (PAC)	4
TOTAL	37

4.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Los métodos utilizados en la investigación son el teórico, empírico y estadístico.

- **Métodos teóricos.-** Este método ha permitido la interpretación conceptual de los datos obtenidos empíricamente mediante el análisis, síntesis, deducción e inducción.

Está presente en todos los momentos de la investigación, principalmente en la elaboración del marco teórico, en la interpretación de los datos, en el análisis y síntesis. Por lo que lleva a explicar las características del objeto de estudio a través del análisis de documentos, revisión teórica y bibliográfica, participando en todo el desarrollo del trabajo, desde el diseño hasta la interpretación y análisis de la información.

- **Métodos empíricos.-** Este método se empleó en la recogida de los datos y permitió la intervención, registro, medición, análisis, interpretación y transformación de la realidad en el proceso de investigación, apoyando la práctica. Describiendo al objeto de investigación a través de sus variables, para lo cual se utilizaron técnicas como cuestionarios y test psicológicos.
- **Métodos estadísticos.-** La información recogida en las escalas numéricas fue procesada y tabulada, en base a la cual se calcularon los datos, frecuencias absolutas y relativas de las variables, estableciéndose cuadros en base a escalas

nominales de frecuencia como también la representación gráfica porcentual de los mismos.

Para la obtención de los datos o recolección de la información se utilizaron las siguientes **técnicas**:

- **Cuestionario.**-El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente y organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.
- **Test psicológicos**, son herramientas que permiten evaluar o medir las características psicológicas de un sujeto. Las respuestas dadas por una persona son comparadas a través de métodos estadísticos o cualitativos con las respuestas de otros individuos que completaron el mismo test, para realizar una clasificación.

Los **instrumentos** utilizados fueron los siguientes:

- **Test de Personalidad 16PF.**- Este instrumento elaborado por Raymond Catell, es un inventario que consta de 187 ítems, evalúa y describe los rasgos de personalidad en adultos mediante el inventario de los 16 factores bipolares de personalidad.

Los cuales son: “A” Sizotimia – Afectotimia, “B” Inteligencia baja – Inteligencia Alta, “C” Poca fuerza del yo – Mucha fuerza del yo, “E” Sumision – Dominancia, “F” Resurgencia – Surgencia, “G” Poca fuerza del superyó – Mucha fuerza del superyó, “H” Timidez – Audacia, “I” Dureza – Ternura, “L” Confiable – Suspica, “M” Practicidad – Imaginitividad, “N” Sencillez – Audacia, “O” Seguridad – Inseguridad, “Q₁” Conservadurismo – Radicalismo, “Q₂” Adhesión al grupo - Autosuficiencia, “Q₃” Baja inteligencia – Mucho control, “Q₄” Poca tensión – Mucha tensión.

De acuerdo a las normas o baremos correspondientes (Lima – José Infante 1984), se transforman los puntajes directos en los estamíneas y se determinan los niveles respectivos: nivel bajo (puntajes 1, 2 y 3), nivel medio (puntajes 4, 5 y 6), nivel alto (puntajes 7, 8 y 9).

La aplicación del inventario 16PF de personalidad, puede ser realizado de forma individual o colectiva, el ámbito de aplicación es para mayores de 18 años tanto mujeres como varones, de distintos niveles económicos y educativos. La corrección del inventario puede ser realizado por una persona adiestrada y con experiencia en evaluaciones psicológicas, para lo cual se tiene la planilla de corrección de respuestas.

- ***Test de Matrices Proyectivas de Raven.-*** Este instrumento fue elaborado por J.C. Raven, para medir la capacidad intelectual, la escala general constituida por las cinco series A,B,C,D, y E. Su aplicación es especialmente indicada en sujetos normales de 12 a 65 años, puede ser administrado en forma individual o colectiva. El mismo fue utilizado para determinar en forma fácil y rápida la capacidad mental.

De esta manera, se puede clasificar a las personas en relación al puntaje que han obtenido, en las siguientes categorías:

120 Rango I: “Intelectualmente superior”: El puntaje obtenido es igual o superior al percentil 95 Rango II: “Definitivamente superior en capacidad intelectual al término medio”: El sujeto iguala o supera el percentil 75 Rango III: “Intelectualmente término medio”: El puntaje cae entre los percentiles 25 y 75 Rango IV: “Definitivamente inferior a la capacidad intelectual del término medio”. El puntaje obtenido es igual o menor al percentil 25 Rango V: “Deficiente Mental” El puntaje es igual o menor al percentil 5 para los sujetos del grupo etapio o de referencia.

- ***Cuestionario de Autoestima 35B.***- El cuestionario de autoestima 35B, ayudó a evaluar el nivel de autoestima en la que se encuentran las funcionarias policiales.

El Cuestionario de Autoestima 35 B fue adaptado sólo en aspectos formales por De los Ríos (1999) para similar población, este instrumento mide el nivel de autoestima actual del sujeto, dando un puntaje específico.

Consta de cincuenta ítems, a los que el individuo responde con cuatro alternativas en un rango de 0-3 donde 0: Falso, 1 es algo cierto, 2: creo que es cierto y 3: estoy convencido que es cierto. La escala de autoestima comprende diez rangos de cada uno con sus niveles que corresponden de 75-61 óptimo; 61-46 Excelente; 45-31 muy bueno; 30 – 16 bueno, 15-0 regular; -1 a -15 baja; -16 a -30 deficiente; -31 a -45 muy baja; -46 a -60 extremadamente baja; -61 a -75 nula.

- ***Test de Ansiedad de Enrique Rojas.***- Cuestionario valorativo que mide la intensidad de la ansiedad en sujetos sometidos a la prueba, el mismo está organizado en una estructura pentadimensional donde se evalúan los componentes cognitivo, conductual, emocional, asertivo y físico; síntomas característicos de la ansiedad.

La escala de autoestima comprende cinco rangos de cada uno con sus niveles que corresponden de 0 – 20 banda normal, 20 -30 ansiedad ligera, 30 - 40 ansiedad moderada, 40 – 50 ansiedad grave, más de 50 ansiedad muy grave.

- ***Depresión de Beck (DPI-I).***- Inventario que consta de 21 ítems que mide las actitudes y síntomas característicos de la depresión, de acuerdo al número de veces que se repiten las respuestas, lo que nos indica que mientras más respuestas negativas emita el examinado, más complejo es el cuadro depresivo.

La escala de la depresión comprende cinco rangos, cada uno con sus niveles que corresponden de 0 – 10 no existe, 11 -20 depresión ligera, 21-30 depresión moderada, 31-40 muy alta, más de 41 depresión extrema.

- **Motivación y Satisfacción laboral.**- Inventario creado por Messick (1989 - 1995), adaptado y validado por la psicóloga Olga Concepción Zelaya Portillo en México, mide las características o las variables que tienen mayor influencia en la motivación del sector, institución o área en el cual se desarrollan, el nivel en el que afectan al empleado, determina las situaciones que estimulan al trabajador a sentir satisfacción en el medio en el que labora o bajo qué condiciones el empleado puede comenzar a sentirse insatisfecho con su labor.

La confiabilidad que posee el test de motivación y satisfacción laboral es de un valor obtenido a través de coeficiente de correlación de 0.9144, mostrando una excelente correlación, por tanto se marca la confiabilidad que posee el cuestionario de motivación y satisfacción laboral. (*García Cl., y otros, 2011:45*)

Está constituido por 35 preguntas distribuidas en 3 partes, la primera es Motivación que consta de diecinueve preguntas que pretende medir el nivel de motivación en su fuente laboral de la persona. La segunda, Satisfacción laboral consta de diez preguntas, evalúa el nivel de satisfacción, es decir si la persona se siente satisfecho en función de su trabajo. La tercera Posición y Jerarquía en el trabajo, consta de seis preguntas y evalúa el status y la jerarquización en el trabajo.

CATEGORIAS	Nivel	Puntuación
Motivación	Muy motivado	80-100
	Medianamente motivado	45-80
	Poco motivado	0-45
Satisfacción	Alta satisfacción	80-100
	Medianamente satisfecho	45-80
	Baja satisfacción	0-45
Jerarquía	Alto sentido de posición y jerarquía	80-100
	Medio sentido de posición y jerarquía	45-80
	Bajo sentido de posición y jerarquía	0-45

- **Inventario de Motivación y Agotamiento Laboral (Maslach BurnoutInventory – MBI).**- Fue creado por las psicólogas Christina Maslach y

Susan Jackson en 1998, determinándose el nivel de confiabilidad y validez factorial del MBI los coeficiente de confiabilidad Test-retest fueron de 0,77 para la escala total y entre 0.68 y 0,78 para las sub-escalas y por Roth Eric y Pinto Bismarck en la ciudad de La Paz – Bolivia, a través de un estudio titulado “Síndrome de Burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de La Paz”.

Es un cuestionario de forma auto aplicada, que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones y se divide en tres sub-escalas: baja realización personal (desarrollar la idea de fracaso profesional), agotamiento emocional (vivencia de encontrarse emocionalmente agotado) y despersonalización (desarrollo actitudes negativas hacia las personas con que se trabaja).

La primera de ellas consta de 9 preguntas que pretenden mediar el cansancio emocional que ocasiona el trabajo en la persona. La segunda está compuesta por 5 preguntas y describe en qué medida cada persona reconoce el distanciamiento que el síndrome le produce y la frialdad de sus actitudes. La tercera, forma de 8 preguntas, evalúa el grado de realización personal, mide el desgaste profesional.

Este cuestionario mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización Personal.

CATEGORIAS	PREGUNTAS	NIVELES
Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Normal 0-35 Anormal 35-54
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	Normal 0-25 Anormal 25-48
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Normal 0-25 Anormal 25-48

4.5. PROCEDIMIENTO

El presente trabajo de investigación se realizó siguiendo las fases, que se detallan a continuación:

Fase I. Revisión Bibliográfica.

Corresponde a la revisión del material bibliográfico, a la búsqueda bibliográfica referida a todos los conceptos necesarios para la construcción del marco teórico y a la comprensión del objeto de estudio de la investigación, que coadyuvó a su vez en el análisis de los datos obtenidos. En este caso se precisaron temas sobre la policía, las funcionarias policiales, rasgos de personalidad, inteligencia, autoestima, ansiedad, depresión, motivación – satisfacción y agotamiento laboral.

Fase II. Prueba Piloto.

Con el objeto de poner a prueba los instrumentos y poder verificar su eficacia, se llevó a cabo una prueba de aplicación del mismo a un número reducido de funcionarias policiales, con lo que se pudo constatar la inexistencia de dificultades en su llenado.

Fase III. Selección de la Muestra y Aplicación de los Instrumentos.

En esta fase se llevó a cabo la selección de la muestra a través de un muestreo de tipo intencional, tomando en cuenta algunos criterios de selección.

Posteriormente, se procedió a la recolección de la información mediante la aplicación de los distintos instrumentos como cuestionarios y pruebas psicológicas aplicadas a las funcionarias policiales. Los mismos fueron aplicados de forma individual, en las diferentes unidades en las cuales cumplen sus funciones. Para lo cual se realizó un cronograma de acuerdo al tiempo disponible de cada una de las policías.

Fase V. Tabulación y Procesamiento de los Datos.

En esta etapa se procedió a ordenar y sistematizar los datos obtenidos mediante la tabulación de los mismos en programas estadísticos. Se logró establecer las frecuencias y porcentajes de las respuestas para cada variable. Se logró presentar los datos a partir de cuadros y gráficos que sintetizan los resultados encontrados.

Fase VI. Análisis e Interpretación de los Datos.

En esta etapa se analizó los datos o resultados tomando en cuenta los objetivos de la investigación a la luz de la teoría que sustenta el presente trabajo, para posteriormente llegar a la redacción de las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

Fase VII. Elaboración y Presentación del Documento Final.

En esta última fase se concretizó el trabajo de investigación, se elaboró el informe final completo, tomando en cuenta las normas y reglas de presentación y redacción, como así también se llegó a ordenar la información expuesta, posteriormente se procede a su presentación para su correspondiente aprobación y defensa.

CAPÍTULO V
ANÁLISIS DE LOS
RESULTADOS

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo, se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos durante el proceso de recolección de datos a través de las pruebas empleadas a cada sujeto de estudio: en este caso a las funcionarias policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana en la ciudad de Tarija, con la finalidad de mostrar resultados objetivos del proceso de la investigación.

Los datos estadísticos, en frecuencias y porcentajes fueron organizados en cuadros y gráficos de acuerdo a los objetivos planteados para la investigación, como ser rasgos de personalidad, inteligencia, autoestima, ansiedad, depresión, motivación - satisfacción laboral y agotamiento laboral, los que permitieron realizar un análisis descriptivo de los rasgos psicológicos y la satisfacción profesional de las funcionarias policiales.

Después de cada cuadro se realizó la interpretación de los resultados en forma cualitativa, interpretando los datos sobresalientes; finalmente se contrastan las hipótesis, es decir las respuestas tentativas al problema planteado, en relación a los resultados obtenidos, a fin de confirmarlas o rechazarlas.

Con el análisis de todos los datos recogidos, se determinan los rasgos psicológicos y la satisfacción profesional de las funcionarias policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana, en la ciudad de Tarija.

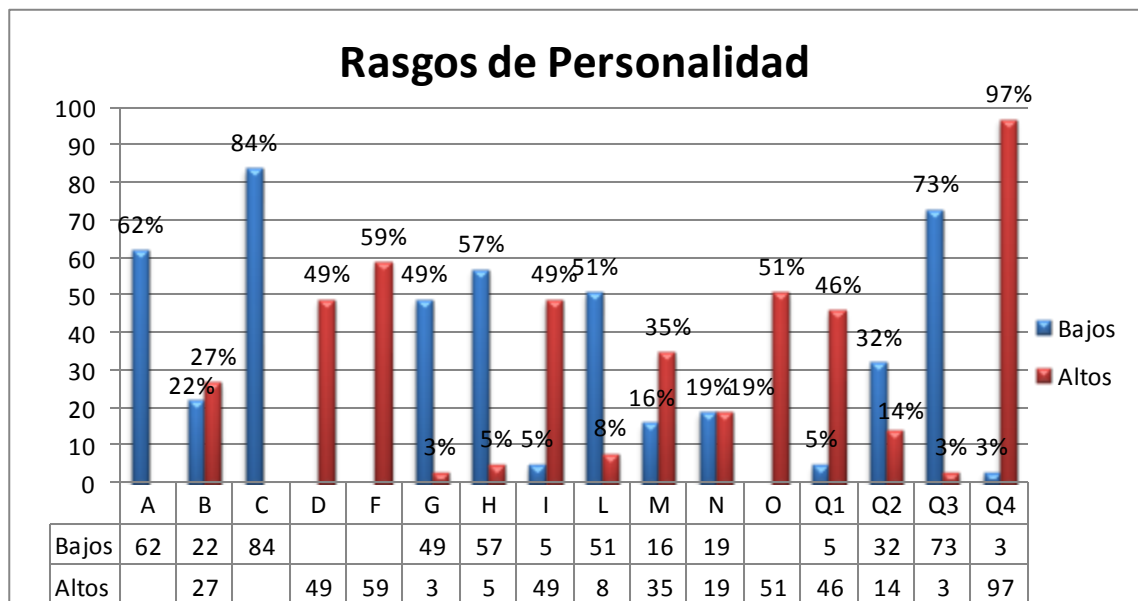
5.1. RASGOS DE PERSONALIDAD

Para este análisis se consideran los datos más importantes que se obtuvieron, se interpretan exclusivamente los niveles altos y bajos, en este sentido y con el fin de responder al primer objetivo específico que dice: *“Caracterizar los rasgos de personalidad de las funcionarias policiales”* se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 1
Rasgos de Personalidad
(Porcentajes)

FACTORES		BAJO		MEDIO		ALTO	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
A	Sizotimia - Afectotimia	23	62	14	38	--	--
B	Inteligencia Baja - Alta	8	22	19	51	10	27
C	Poca fuerza del Yo - Mucha fuerza del Yo	31	83	6	17	--	--
D	Sumisión - Dominancia	--	--	19	51	18	49
F	Desurgencia - Surgencia	--	--	15	41	22	59
G	Poca fuerza del Súper Yo - Mucha fuerza del Súper Yo	18	49	18	49	1	2
H	Timidez - Audacia	21	57	14	38	2	5
I	Dureza - Ternura	2	5	17	46	18	49
L	Confiable - Suspica	19	51	15	41	3	8
M	Practicidad - Imaginatividad	6	16	18	49	13	35
N	Sencillez - Astucia	7	19	23	62	7	19
O	Seguridad - Inseguridad	--	--	18	49	19	51
Q1	Conservadurismo - Radicalismo	2	5	18	49	17	46
Q2	Adhesion al grupo - Autosuficiencia	12	32	20	54	5	14
Q3	Baja Integración - Mucho Control	27	73	9	24	1	3
Q4	Poca Tension - Mucha tension	1	3	--	--	36	97

Grafico No. 1



La personalidad es única en cada ser humano, si bien hay quienes tienen muchos rasgos en común con otros, esta expresa características o forma de ser de una persona en tanto es diferente de todos los demás ya que es la síntesis de la forma más habitual de conducirse física, psicológica y socialmente en las distintas circunstancias de la vida de cada uno.

En cuanto a las ***FUNCIONARIAS POLICIALES***, estas presentan los siguientes rasgos de personalidad:

En el *nivel alto* presentan: ***“Mucha tensión”***, rasgo que corresponde al factor Q4 con un 97%, que hace referencia a que son mujeres tensas, irritables, impacientes, a su vez suelen tener un gran temor al fracaso, pues lo consideran un indicativo de su falta de valor personal, tienen problemas para identificar, reconocer y expresar sus propios sentimientos, junto con una ausencia de fantasías.

Estos resultados pueden deberse al trabajo o actividad que desempeñan las funcionarias policiales, puesto que tienen una gran responsabilidad con los demás, ya que tienen como tarea fundamental garantizar el cumplimiento de la ley, conservar el orden público, la defensa de la sociedad y la garantía del cumplimiento de las Leyes, y para esto deben estar en permanente contacto con el conflicto, la marginalidad, criminalidad, etc., lo cual puede añadir un factor de tensión.

“Surgencia”, rasgo que corresponde al factor F, con un 59 % de funcionarias policiales que manifiestan una personalidad caracterizada por ser alegres, sinceras, son sociables les agrada hacer nuevas amistades, comunicativas, demuestran persistencia para alcanzar ideales, metas ultra – personales, que ejercer autocontrol.

Esto se debe probablemente a su *vocación de servicio, a su capacidad empática y de manejo de la relación interpersonal que es un requisito o factor a considerar dentro de un adecuado perfil de policía*, lo cual implica que debe ser socialmente desenvuelta, no inhibida con buena capacidad para lograr y mantener contactos personales .(*“Personalidad de un buen policía”*, 2009:

<http://www.policia-local-quintanadela-serena.org/textos-policiales/22-personalidad-de-un-buen-policia>)

“Inseguridad”, rasgo que corresponde al factor O, con un 51% de funcionarias policiales que tienen una personalidad caracterizada por sentirse agobiadas, inquietas, inseguras, preocupadas de los cambios de su estado de ánimo. No se sienten aceptadas por los grupos ni con espíritu para participar en ellos.

Esto probablemente se deba a que la funcionaria policial como cualquier otro policía, inicia su camino en la Policía por la *vía de las Escuelas Básicas policiales de formación* y, que en su gran mayoría, al momento de ingreso no cuenta con un título de carácter técnico o universitario, por lo que puede ser propensa a ser insegura, dependiente, y que encuentra eco de su estructura en las actitudes y comportamiento de aquellos que se ubican en la organización como sus superiores jerárquicos. Actividad policial donde generalmente se manifiesta una predominancia del sexo masculino sobre el femenino, por la tradición relativa a las actividades a desarrollarse, situación que puede ser observada por la funcionaria policial al establecerse un trato igualitario y no diferenciado en función de su sexo o género (ser madre, esposa), pues se encuentra sometida a funciones tradicionalmente designadas para los varones (Bellusci, S., 2010)

En el *nivel bajo* presentan: **“Poca fuerza del yo”**, que corresponde al factor C de personalidad, por lo que en un 83% las funcionarias policiales manifiestan una personalidad caracterizada por ser emocionalmente inmaduras e impulsivas, débiles para tolerar las frustraciones, le rehúyen a la toma de decisiones, generalmente son insatisfechas.

Es decir, que son personas afectadas por los sentimientos, poco estables emocionalmente, lo que puede estar ocasionado por las actividades que despliegan, como el cansancio por las horas de trabajo, sobre todo en las horas con sobrecarga laboral donde pueden manifestar poca toleración a las frustraciones.

Este rasgo afecta seriamente sus relaciones afectivas con una persona del sexo opuesto, debido a que es bastante demandante y son muy caprichosas en relación a lo que quieren, lo cual demuestra su inmadurez emocional. Por lo general le rehúyen a la toma de decisiones, son personas muy nerviosas, irritables se molestan con facilidad con las demás personas, tienen una vida interior muy insatisfecha, suelen tener problemas psicossomáticos.

“Baja Integración”, que corresponde al factor Q3, donde en un 73 % las funcionarias policiales manifiestan este rasgo, lo que indica que son personas que no logran un nivel adecuado de adaptación, son emocionalmente inestables, auto conflictivas, descuidadas de las reglas sociales, de un carácter disparejo, no son respetuosas con los demás, esto quiere decir que cuando le sucede algún problema grave no logran superarlo de forma normal, en muchos caso les lleva a desarrollar una profunda pesadumbre y depresión.

Es decir, tienen una personalidad autoconflictiva y descuidada de reglas sociales, que se podría darse porque en el transcurso de sus actividades tienen que estar pendientes de las situaciones que acontecen a su alrededor, delincuentes, agresiones, violencia, etc., que provoca de cierta manera que la funcionaria policial esté preparada para asumir cualquiera de estas situaciones en cualquier momento.

“Sizotimia”, correspondiente al factor A, donde un 62% tienen una personalidad reservada, introvertida, fría, rígida, les gusta trabajar sola o en compañía de personas que ella considera intelectuales, le agrada las cosas materiales y la discusión, cuando se exponen puntos de vista diferentes.

Esto puede ser observado como una particularidad de las funcionarias policiales, pues al ser mujeres en un ambiente donde generalmente se desempeñan varones, hace que no comenten de su vida personal con sus camaradas, a la vez prima también el tipo de relación interpersonal que se encuentre establecida dentro de la Institución Policial, donde las mujeres sienten que no son apoyadas ni comprendidas por sus compañeros, sino más bien, existe una recarga de trabajo, de horas laborales.

Una de las características del perfil de personalidad de policías es que deben manifestar *“conductas cooperativas con sus compañeros, lo cual implicaría la capacidad de integración en el grupo, mostrándose amables, cooperativos con los compañeros, adaptable, animoso e interesado en los demás, así también sería un buen colaborador en el trabajo en grupo”*. Rasgo que no se presenta en las funcionarias policiales de la ciudad de Tarija, debido a que el ambiente de trabajo, incluidas las relaciones interpersonales con sus camaradas no son buenas. (*Ibidem*)

“Timidez”, que corresponde al factor H, tiene un porcentaje de 57 % lo cual manifiesta una personalidad tímida, retraída, cautelosa, generalmente tiene complejo de inferioridad y se aíslan de las personas que las rodean. Tienen la tendencia a expresarse con lentitud, no son capaces de mantenerse en contacto con todo lo que está sucediendo a su alrededor.

Las funcionarias policiales algunas veces prefieren estar aisladas, optando por tener pocos amigos en quien confiar, para hablar sobre temas privados, se expresan de manera lenta al conversar sobre algún contenido, no son capaces de mantenerse en contacto con todo lo que está sucediendo a su alrededor.

Por lo que actúan tímidamente, dependen de otros no pudiendo ser independientes, presentan una incapacidad para expresar los sentimientos y emociones, son personas inseguras de sí mismas y de los demás, no saben tomar decisiones, utilizan mecanismo de defensa para justificar sus actitudes, que muchas veces es reforzado por la relación laboral establecida tanto con sus camaradas como con sus superiores, que en este caso no es positiva.

Finalmente, **“Confiable”**, correspondiente al factor L, cual se expresa un 51% de funcionarias policiales que son respetuosas con los demás, libres de celos y dudas, son tolerantes ante los errores de las demás personas.

Estos datos se encuentran en relación a que se considera que uno de los principales rasgos que debe tener un policía es que posea un sentido de disciplina y de autoridad,

es decir, que debe ser una persona *“sobria y digna de confianza, así como dominada por el sentido del deber, perseverante, responsable y organizada, así también que dé conformidad a las normas y demandas de sus superiores”*, lo cual es evidente como rasgo de personalidad en las funcionarias policiales de la ciudad de Tarija. *(Ibidem)*

Cuadro N° 2
Rasgos de Personalidad por Cargos Jerárquicos

Factores	Grados Jerárquicos																				
	Sgto. Primero						Total	Sargento Segundo						Total	Cabo						Total
	Bajo		Medio		Alto			Bajo		Medio		Alto			Bajo		Medio		Alto		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Sizotimia - Afectotimia	1	100	--	--	--	--	100	14	70	6	30	--	--	100	8	50	8	50	--	--	100
Inteligencia Baja - Alta	--	--	--	--	1	100	100	5	25	10	50	5	25	100	3	19	8	50	5	31	100
Poca fuerza del Yo - Mucha fuerza del yo	1	100	--	--	--	--	100	16	80	4	20	--	--	100	14	88	2	12	--	--	100
Sumisión - Dominancia	--	--	--	--	1	100	100	--	--	12	60	8	40	100	--	--	7	44	9	56	100
Desurgencia - Surgencia	--	--	--	--	1	100	100	--	--	8	40	12	60	100	--	--	7	44	9	56	100
Poca - Mucha fuerza del Súper Yo	1	100	--	--	--	--	100	10	50	10	50	--	--	100	8	50	7	44	1	6	100
Timidez - Audacia	1	100	--	--	--	--	100	11	55	7	35	2	10	100	9	56	7	44	--	--	100
Dureza - Ternura	--	--	--	--	1	100	100	1	5	10	50	9	45	100	1	6	7	44	8	50	100
Confiable - Suspica	--	--	1	100	--	--	100	8	40	10	50	2	10	100	10	63	5	31	1	6	100
Practicidad - Imaginatividad	1	100	--	--	--	--	100	3	15	7	35	10	50	100	2	12	11	69	3	19	100
Sencillez -	1	100	--	--	--	--	100	6	30	11	55	3	15	100	1	6	11	69	4	25	100

Astucia																						
Seguridad - Inseguridad	--	--	1	100	--	--	100	--	--	11	55	9	45	100	--	--	6	37	10	63	100	
Conservadurismo - Radicalismo	--	--	--	--	1	100	100	1	5	8	40	11	55	100	1	6	9	56	6	38	100	
Adhesion al grupo - Autosuficiencia	--	--	--	--	1	100	100	4	20	13	65	3	15	100	7	44	7	44	2	12	100	
Baja Integración - Mucho Control	1	100	--	--	--	--	100	15	75	5	25	0	0	100	11	69	4	25	1	6	100	
Poca Tension - Mucha tension	--	--	--	--	1	100	100	1	5	--	--	19	95	100	1	6	--	--	15	94	100	

De acuerdo a los grados jerárquicos que tienen las funcionarias policiales, se puede observar que:

Las Sargento Primero, que es el cargo más superior de los que se ha investigado, presenta rasgos de sizotimia, inteligencia alta, poca fuerza del yo, dominancia, surgencia, poca fuerza del súper yo, timidez, ternura, practicidad, sencillez, radicalismo, autosuficiencia, baja integración y mucha tensión.

Las Sargento Segundo, un cargo inferior al explicado, presentan rasgos de personalidad característicos de sizotimia (70%), poca fuerza del yo (80%), surgencia (60%), timidez (55%), radicalismo (55%), baja integración (75%) y mucha tensión (95%).

En cuanto al grado de Cabo, última categoría en nivel, de acuerdo a lo investigado, presentan rasgos de personalidad característicos de poca fuerza del yo (88%), dominancia (56%), surgencia (56%), timidez (56%), confiable (63%), inseguridad (63%), baja integración (69%) y mucha tensión (94%).

De manera general, se observa que no existe una diferenciación considerable en cuanto a los rasgos de personalidad en función de los grados jerárquicos que tienen las funcionarias policiales en la ciudad de Tarija.

Así las sargento primero presenta rasgos que la distinguen de los otros rangos en cuanto a su inteligencia alta, dominancia, ternura, practicidad, sencillez y autosuficiencia. Rasgos que posiblemente estén relacionados con la actividad que cumplen, los cuales exigen una mayor responsabilidad, pues se encuentran desempeñándose como directoras, responsables de unidades o personal de apoyo de stap y encargadas de grupos de servicio, etc.

La sargento segunda se diferencia por ser más radical, a diferencia de las cabos porque presentan rasgos de timidez, confiable e inseguridad, lo cual también puede estar relacionado con la función que desempeñan, pues la sargento segunda, al igual

que la primera se desenvuelve en oficinas, de secretarias en diferentes divisiones, encargadas de archivos, etc., que no involucra las actividades de dirección, que generalmente suelen tener un mayor rango de responsabilidad, no sólo para la Institución Policial, sino también por el compromiso asumido con la sociedad.

Las cabos, por otra parte, puede que algunas de ellas estén desempeñándose en oficinas, patrullaje, agente de parada, en oficina de educación vial, en las brigadas de protección a la familia, etc., por lo cual se deduce que no tienen una función que involucre la responsabilidad de toda una unidad, como el caso de los otros dos rangos, además se debe hacer referencia a que las cabos tienen aproximadamente 6 años de trabajo dentro de la policía, lo que puede estar relacionado con sus rasgos de timidez e inseguridad, pues después de cumplir un años en la Escuela Básica Policial, se desempeñan como policía durante 5 años, previo examen para luego ser ascendida a cabo.

Hipótesis

En cuanto a la primera hipótesis planteada que indica *“las funcionarias policiales tienen rasgos de personalidad de dureza, radicalismo, mucha tensión y dominancia”*, se establece lo siguiente:

De los cuatro rasgos de personalidad nombrados (cuadro N°1), se debe indicar que sólo uno de ellos se cumple, presentándose con mayor predominancia el rasgo de “mucha tensión (97%)”. Los rasgos de dureza (5%), radicalismo (46%) y dominancia (49%) no se encontraron presentes en un grado suficiente de generalización para las funcionarias policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana en la ciudad de Tarija, por lo cual se rechazan dentro de la formulación de la hipótesis.

5.2. INTELIGENCIA.

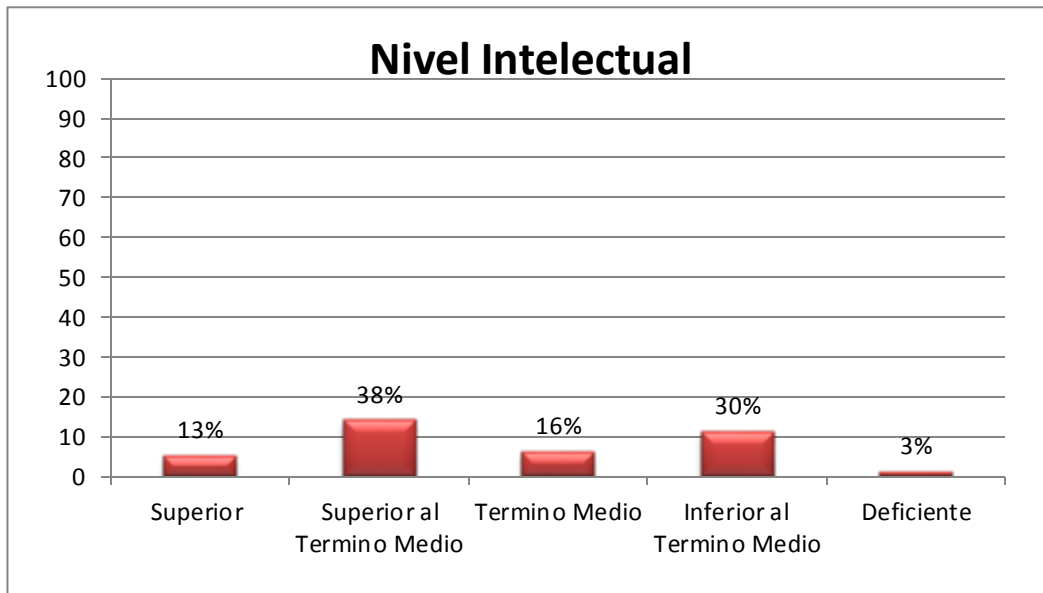
Para este análisis se van a considerar los datos más importantes que se obtuvieron, en este sentido y con el fin de responder al segundo objetivo específico que dice:

“Identificar el nivel de inteligencia de las funcionarias policiales” se presenta la siguiente información:

**Cuadro N° 3
Inteligencia**

Nivel de Inteligencia	F	%
Superior	5	13
Superior al Término Medio	14	38
Término Medio	6	16
Inferior al término Medio	11	30
Deficiente	1	3
TOTAL	37	100

GraficoN° 3



La capacidad de comportarse con inteligencia es una de las más valiosas aptitudes del ser humano. Constituye el atributo gracias al cual su conducta se vuelve distintivamente humana. Le permite aprender, razonar, aprovechar sus experiencias

del pasado, predecir el futuro, manipular su medio ambiente, y trascender con su pensamiento las barreras del tiempo y del espacio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que las funcionarias policiales presentan un nivel superior al término medio (38%), lo cual significa que tienen la capacidad intelectual para comprender nuevas exigencias, deberes y tomar conciencia de sus emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportan en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que les brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.

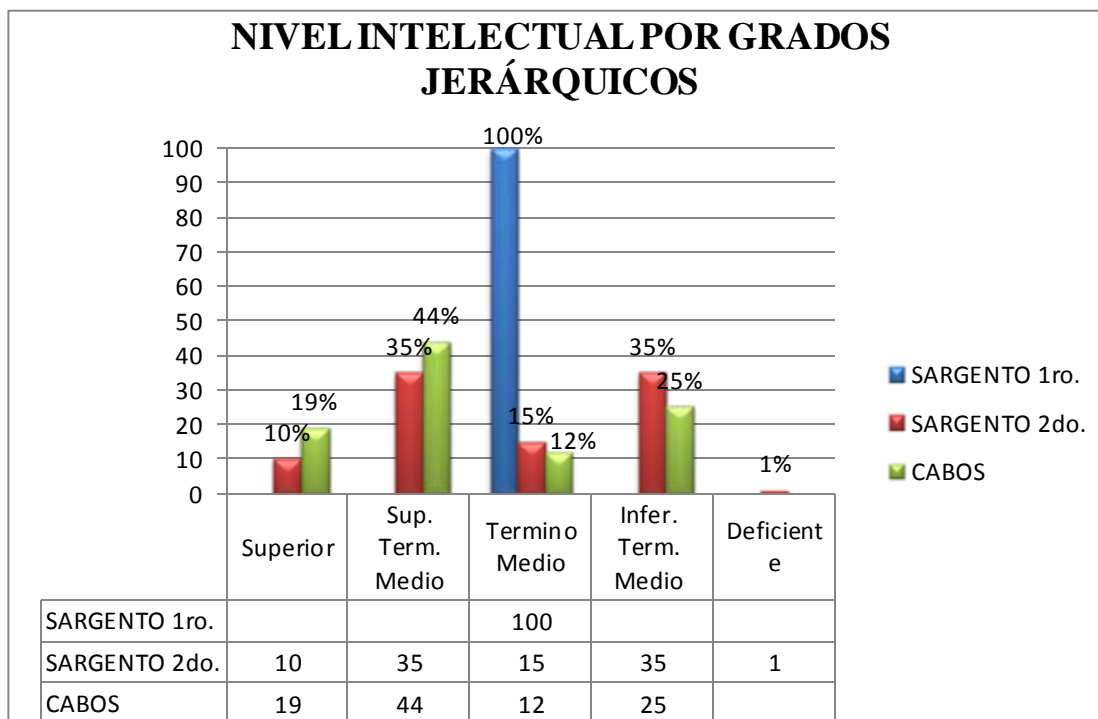
Asimismo, configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social, pues tienen la capacidad para adaptarse a su ambiente, para responder a las diferentes situaciones que se les van presentando en la vida, poseen un potencial para resolver nuevos aprendizajes, tienen la habilidad general para ajustar su ideología a nuevas exigencias, con un buen nivel de retención y análisis de nuevos conocimientos.

También, se debe enfatizar que en la Institución policial, las funcionarias policiales deben conocer, saber sobre *“la cultura organizacional, el funcionamiento, las políticas internas, sus referentes, en cuanto a leyes, artículos, normas, etc.,... aprender y tener los conocimientos indispensables en materia jurídica, social y de derechos humanos”*. Lo que hace que la funcionaria policial deba tener un nivel de inteligencia que le permita aprender, razonar, analizar los conocimientos indispensables en el desempeño responsable de sus actividades con la sociedad. (Bellusci, S., 2010)

Así también para que conozca el manejo de las armas y adquiera nociones precisas que la guíen en el abordaje de la resolución de conflictos, es decir requiere de preparación intelectual y física, para lo cual necesita tener o contar con un nivel de inteligencia adecuado para tal fin.

Cuadro N° 4
Nivel Intelectual por Grado Jerárquico

NIVEL DE INTELIGENCIA	SARGENTO 1ro.		SARGENTO 2do.		CABOS	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Superior	--	--	2	10	3	19
Superior al Término Medio	--	--	7	35	7	44
Termino Medio	1	100	3	15	2	12
Inferior al Termino Medio	--	--	7	35	4	25
Deficiente	--	--	1	5	--	--
TOTAL	1	100	20	100	16	100



De manera general, se observa que la sargento primero presenta un nivel de inteligencia de término medio, a diferencia de las sargentos segundos que manifiestan una inteligencia superior al término medio (35%) como inferior al término medio (35%), finalmente las cabos tienen un nivel superior al término medio (44%).

Por lo que se declara, que en función de los cargos jerárquicos que presentan las funcionarias policiales, no se asume ninguna relación, pues los cargos más elevados o superiores no se caracterizan por presentar niveles superiores de inteligencia, sino más bien esta tiende a oscilar, en los diferentes niveles de inteligencia.

Hipótesis

En cuanto a la segunda hipótesis planteada, que indica *“las funcionarias policiales tienen un nivel de inteligencia término medio”*, se tiene lo siguiente:

El nivel de inteligencia de las funcionarias policiales, de acuerdo a los datos obtenidos (cuadro N° 2), presentan un nivel superior al término medio (38%), evidentemente los resultados no superan el 50% de los datos, evitando una generalización, pero se observa que existe la tendencia a ubicarse en este nivel, por lo que la hipótesis de acuerdo a los datos expresados no es aceptada.

5.3. AUTOESTIMA.

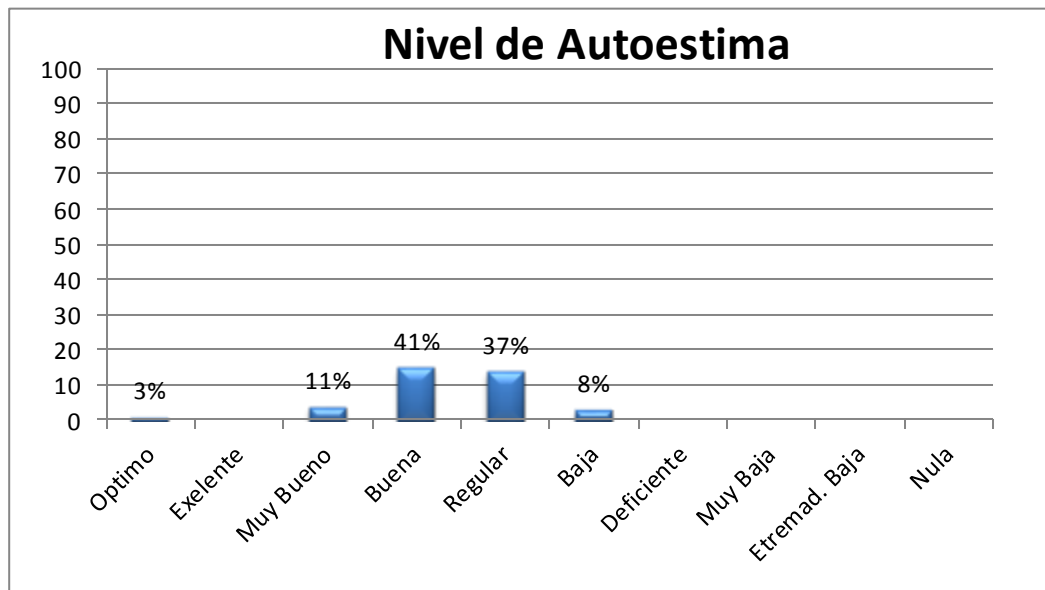
En esta área se presentan los datos de los niveles de autoestima, que ayudan a caracterizar a las funcionarias policiales, por lo que para éste análisis se van a considerar los datos más importantes que se obtuvieron, en este sentido y con el fin de responder al tercer objetivo específico que dice: *“Establecer el nivel de autoestima de las funcionarias policiales”* se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 5
Autoestima

Niveles de Autoestima	F	%
Óptimo	1	3
Excelente	--	--
Muy Bueno	4	11
Buena	15	41
Regular	14	37
Baja	3	8
Deficiente	--	--

Muy Baja	--	--
Extremadamente Baja	--	--
Nula	--	--
Total	37	100

Gráfico N° 4



La autoestima no es innata, se genera como resultado de la historia de cada una de las personas, dependiendo de las relaciones interpersonales y de la comunicación que existe entre los miembros de una familia en el contexto social que rodea al individuo, como ser en el trabajo, iglesia, amigos, etc. Los conceptos que los otros tengan hacia una persona influirán en la formación de la autoestima.

En cuanto a la autoestima, las funcionarias policiales, presentan un nivel de bueno (41%), lo que indica que se encuentran satisfechas emocionalmente consigo mismas, que además de ser valoradas por sus amigos y familia, consideran su desempeño laboral al nivel de cualquier otra profesión.

El 37% se encuentran con un nivel de autoestima regular, o sea que una buena parte de las funcionarias policiales se autovaloran, se acepta tal como son, se respetan a sí mismas y por lo tanto valoran su trabajo.

Observando estas dos cantidades que suman una cantidad considerable, indican que las funcionarias policiales, presentan un nivel de autoestima bueno a regular, se considera que no logran alcanzar niveles óptimos de autoestima puesto que es la sociedad, la que a partir de constantes críticas a la labor policial desvaloriza constantemente su rol.

Una escasa valoración en ellas podría provocar trastornos en las habilidades sociales, incapacidad de trazarse objetivos claros, ocasionando conflictos serios en el trabajo y que también repercuten en la familia ya que las personas afectadas transmiten estos sentimientos y conductas a los demás.

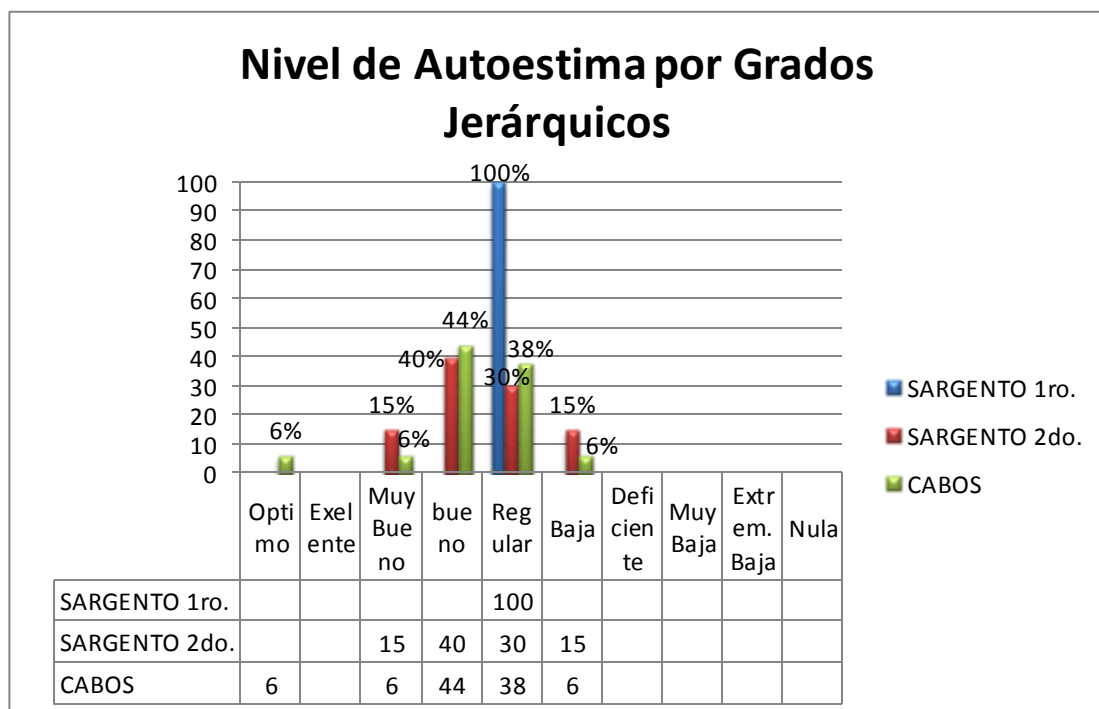
De manera general, los funcionarios policiales en su mayoría no tienen la oportunidad de desarrollar o mejorar su autoestima porque se desenvuelven en entornos hostiles y estresantes, además, como no son valorados descuidan su imagen; asumen como estados habituales la tristeza, el miedo, la rabia y la culpa, pueden tener tendencia a cualquier tipo de acciones (bebidas alcohólicas u drogas, cigarrillos, licor, comida, sexo, etc.), estos, a pesar de ser una constante en estudios acerca del *perfil de personalidad de los policías*, no se encuentra presente en las funcionarias policiales de la ciudad de Tarija.

Los niveles regulares (37%) y bajos (8%) de autoestima, son desfavorables para las funcionarias policiales, puesto que de acuerdo al perfil del policía, las mismas deberían contar con una *“total seguridad en sí mismas, manifestando firmeza personal, capacidad práctica y realista, confianza en sí misma y su capacidad para tratar con cualquier situación problemática, ya que es madura y poco ansiosa, es flexible y segura”*. Así, estos niveles indican que poseen una regular y escasa valoración de ellas mismas, que muchas veces proviene de la sociedad, misma que

con sus constantes críticas, desvaloriza constantemente el rol policial. (Bellusci, S., 2010)

Cuadro N° 6
Nivel de Autoestima por Grado Jerárquico

NIVELES DE AUTOESTIMA	SARGENTO 1ro.		SARGENTO 2do.		CABOS	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Optimo	--	--	--	--	1	6
Exelente	--	--	--	--	--	--
Muy Bueno	--	--	3	15	1	6
Bueno	--	--	8	40	7	44
Regular	1	100	6	30	6	38
Baja	--	--	3	15	1	6
Deficiente	--	--	--	--	--	--
Muy Baja	--	--	--	--	--	--
Extremadamente Baja	--	--	--	--	--	--
Nula	--	--	--	--	--	--
TOTAL	1	100	20	100	16	100



De manera general, se tiene que la sargento primero presenta un nivel regular de autoestima (100%), en tanto que las sargentos segundas tienen una buena autoestima (40%), al igual que las cabos que también presentan un nivel bueno de autoestima (44%).

Estos datos pueden dar cuenta de la situación que rodea a las funcionarias, pues es evidente que la sargento primera tiene una mayor responsabilidad que los otros dos cargos, en los que la autoestima tiende a elevarse positivamente, así en las sargento segundas se presentan niveles muy buenos y en las cabos niveles muy buenos y óptimos de autoestima.

Como ya se explicó anteriormente se debe considerar a la autoestima como el resultado de la historia de cada una de las personas, y que depende de las relaciones interpersonales y de la comunicación que exista o que se dé en el entorno que rodea a la funcionaria policial, un entorno social que generalmente descalifica la función de las mismas, un distanciamiento de las actividades interpersonales, familiares por las actividades laborales que deben cumplir, necesariamente afecta en mayor grado a aquellas que presentan una mayor responsabilidad en el desempeño de sus funciones.

Hipótesis

En cuanto a la tercera hipótesis planteada, que indica *“las funcionarias policiales tienen un nivel de autoestima bajo”*, se tiene lo siguiente:

El nivel de autoestima de las funcionarias policiales, de acuerdo a los datos obtenidos (cuadro N° 3), presentan una autoestima buena (41%), evidentemente los resultados no superan el 50% de los datos, lo cual evita una generalización, pero se observa que existe la tendencia a ubicarse en este nivel como también la tendencia a ubicarse en un nivel de autoestima regular (37%), ubicándose sólo un 8% en el nivel bajo.

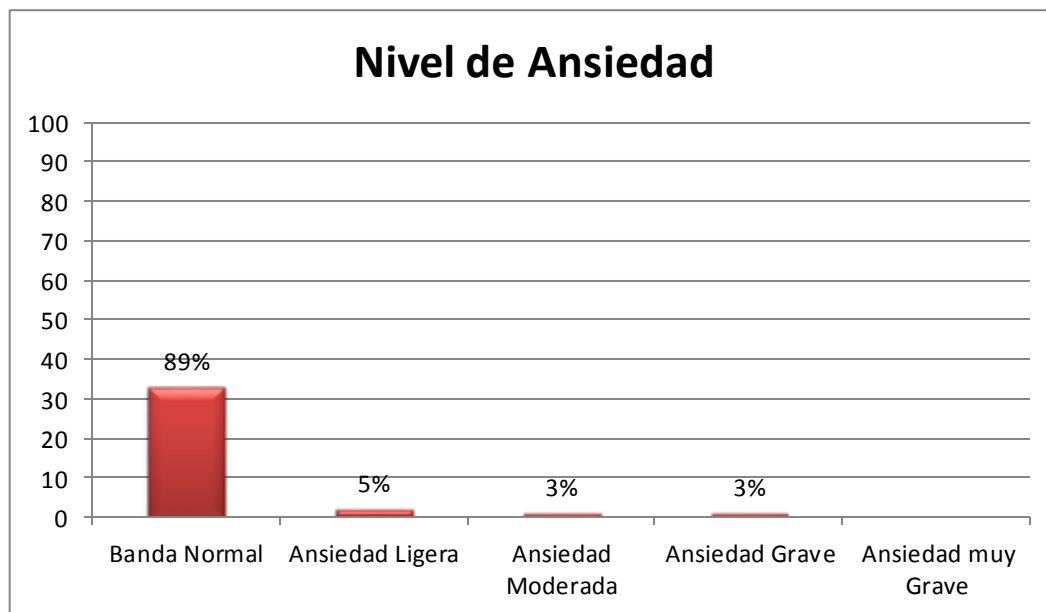
5.4. ANSIEDAD.

En esta área se presentan los datos de los niveles de ansiedad, en este sentido y con el fin de responder al cuarto objetivo específico que dice: *“Establecer el nivel de ansiedad de las funcionarias policiales”* se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 7
Ansiedad

Niveles de Ansiedad	Fr	%
Banda Normal	33	89
Ansiedad Ligera	2	5
Ansiedad Moderada	1	3
Ansiedad Grave	1	3
AnsiedadMuy Grave	--	--
TOTAL	37	100

GraficoN° 6



La ansiedad se caracteriza por una sensación de aprehensión difusa, indiferenciada y generalizada ante una demanda específica, vaga u originada por algún conflicto, también se debe indicar que la persona ansiosa suele sentirse inquieta y puede

presentar síntomas corporales como dolor de estómago, sequedad de la boca sudoración y dolor de cabeza, entre otros.

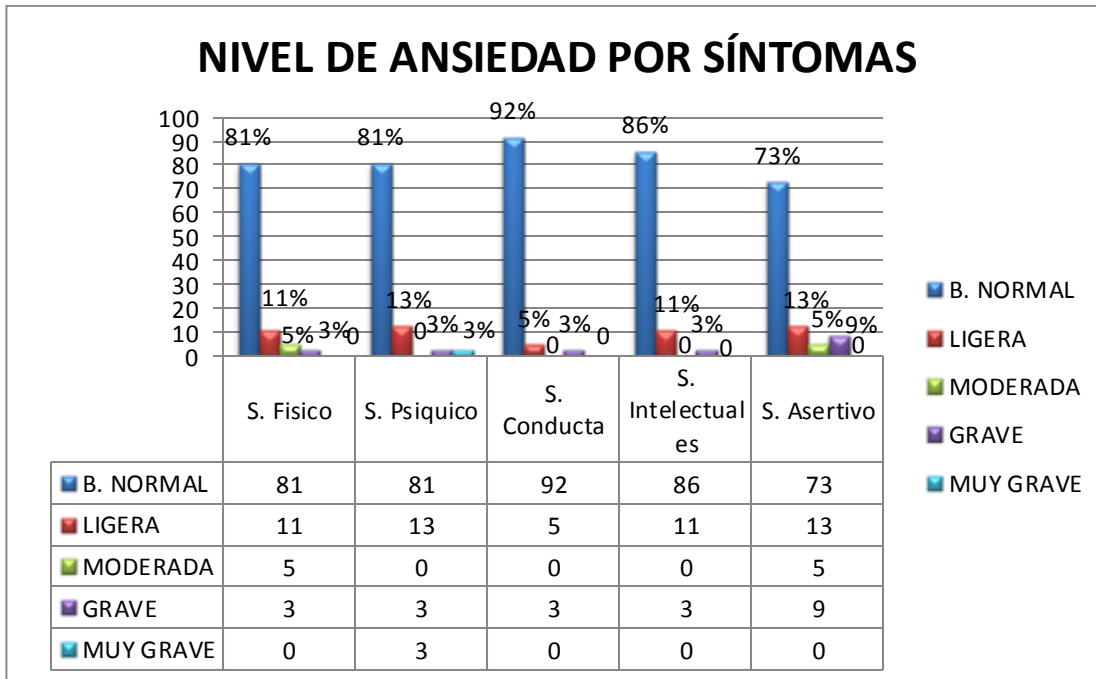
En este sentido y tomando en cuenta los datos obtenidos, se puede indicar que el nivel de ansiedad de las funcionarias policiales corresponde a un nivel de banda normal, expresado en un 89%.

Este dato es significativo de que a pesar que en el contexto policial, se generan atmósferas de mucha tensión, violencia, uso de la fuerza, etc., estas funcionarias ya están instruidas e institucionalizadas vale decir acostumbradas a este ambiente, conocen sus actividades y saben cómo tienen que ejecutarlas, lo cual no repercute en su nivel de ansiedad, pudiendo identificarse como una seudo inmunización contra la violencia debido a la sobriedad que se debe poseer al momento de afrontar los diferentes situaciones de conflicto.

Corroborando lo mencionado, Cuello (2012), refiere que las funcionarias policiales “*se manifiestan maduras y nada ansiosas, son personas sosegadas, relajadas y tranquilas*”, encontrándose esta aseveración en los datos obtenidos de las funcionarias en la ciudad de Tarija y que corresponden al perfil psicológico que deberían presentar.

Cuadro Nro. 8
Nivel de Ansiedad por Síntomas

GRADO	SÍNTOMAS									
	Físico		Psíquico		Conducta		Intelectuales		Asertivo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
NORMAL	30	81	30	81	34	92	32	86	27	73
LIGERA	4	11	5	13	2	5	4	11	5	13
MODERADA	2	5	0	0	0	0	0	0	2	5
GRAVE	1	3	1	3	1	3	1	3	3	9
MUY GRAVE	0	0	1	3	0	0	0	0		0
TOTAL	37	100	37	100	37	100	37	100	37	100



Los *síntomas físicos*, hacen mención a la presencia de temblores en las extremidades, palpitaciones en diferentes partes del cuerpo, se puede notar la presencia de tics, pérdida de sueño, sequedad de la boca, dificultad respiratoria, pellizcos gástricos, etc. Todos éstos síntomas de afecciones futuras, como gastritis, úlceras, cánceres, alteraciones nerviosas, etc.

En cuanto a los mencionados síntomas, se llega a determinar que el 81% de las funcionarias policiales presentan un nivel de banda normal, lo que hace referencia a que no presentan ninguno de los síntomas descritos, lo cual puede estar dado por que no existe una fatiga física considerable, debido a que la mayoría de las funciones que realiza la funcionaria policial está centrada sobre todo en un trabajo de oficina.

Así también se tiene que un 11% de las funcionarias presenta indicios de ansiedad ligera, un 5% moderada y un 3% ansiedad grave, que puede denotar el cansancio físico en el desenvolvimiento de sus funciones, la posición del cuerpo, las horas de

trabajo, la inmovilidad física, etc., así también en los casos de ansiedad moderada y grave, pueden observarse síntomas físicos más intensos, que podrían estar relacionado a la función que desempeñan, que no solamente se centra en las oficinas, sino también con otras actividades que implican un accionar en contra del crimen, así también como los servicios de 24 horas seguidas, el trabajo de turno, etc.

Los *síntomas psíquicos* se caracterizan por la presencia de una inquietud interior, desasosiego, inseguridad, temor a perder el control y temor al suicidio.

Un 81% de las funcionarias policiales presentan un nivel de banda normal, por lo que no existe la presencia de esta característica, presumiblemente por el hecho que de alguna manera se sienten tranquilas al tener una fuente laboral y ganar mínimamente, para el sustento familiar. Al parecer, el cansancio provocado por las continuas horas de trabajo, no genera un efecto predominante en las funcionarias policiales.

El restante 13% presentan un nivel de ansiedad ligera, lo que indica que hay indicios de ansiedad, así también presentan un nivel grave (3%) y un nivel muy grave de ansiedad (3%), posiblemente por la preocupación y el cansancio generado por las horas de trabajo, ya que cumplen horarios de oficina, y también servicio de 24 horas corrido y los servicios extraordinarios que son fuera del servicio habitual, estos están contemplados los fines de semana, fiestas regionales, aniversarios, feriados, etc. Durante estas 8 horas, 24 horas al día y cuando están de guardia, prestan sus servicios a la población, por lo que se convierte en una constante presión para las funcionarias policiales.

En lo referente a los *síntomas de conducta*, estos se caracterizan por un estado de alerta, dificultad para la acción, bloqueo afectivo e inquietud motora.

El 92% de las funcionarias policiales, se encuentra dentro de un nivel de banda normal, lo que es indicativo de la ausencia de esta característica. Es posible inferir que a las funcionarias no les afecta el cansancio, la posición de su cuerpo,

inmovilidad física en cuanto a los trabajos de oficina, tal vez porque también va asociado con una carga menor de trabajo, pues se debe cumplir solamente 8 horas, de lunes a sábado por la mañana. Por otro lado posiblemente el alejamiento de la familia, de las amistades, reuniones sociales, no les causa ansiedad, elementos que no fueron tomados en cuenta en la presente investigación.

Un 5% de las funcionarias policiales presentan ansiedad ligera, es decir presentan una mínima tensión y fatiga, lo que podría estar ocasionado por la actividad, horas de trabajo, postura corporal, (ya que pueden permanecer sentadas durante muchas horas al día), así también la rutina laboral implica un desafío, pues deben cumplir un horario extenuante, y alejados de la familia.

Los *síntomas intelectuales*, hacen referencia a la dificultad que puede tener el sujeto para pensar con claridad, la dificultad en lograr una adecuada concentración, es decir, se concentra mal y con dificultad, nota fallas en la memoria, presenta un bloqueo mental, etc.

En este sentido, se debe indicar que el 86% de las funcionarias policiales no presentan estos problemas ya que se ubican en una banda normal, considerando que se debe a que en el desarrollo de las actividades laborales, a pesar de que se necesite de la concentración, se trata de una actividad práctica y mecánica (sobre todo en los casos de trabajo de oficina), es decir que la funcionaria sabe lo que debe realizar todos los días, por lo cual su concentración esta puesta en situaciones que no le provocan ansiedad.

El restante 11% de las funcionarias policiales presentan ansiedad ligera. Además de las posibles causas ya mencionadas, los problemas familiares pueden ser una posible causa para que no logren una adecuada concentración, lo que de alguna manera puede causarle dificultades para realizar diferentes actividades, también puede deberse a problemas sociales, económicos, etc.

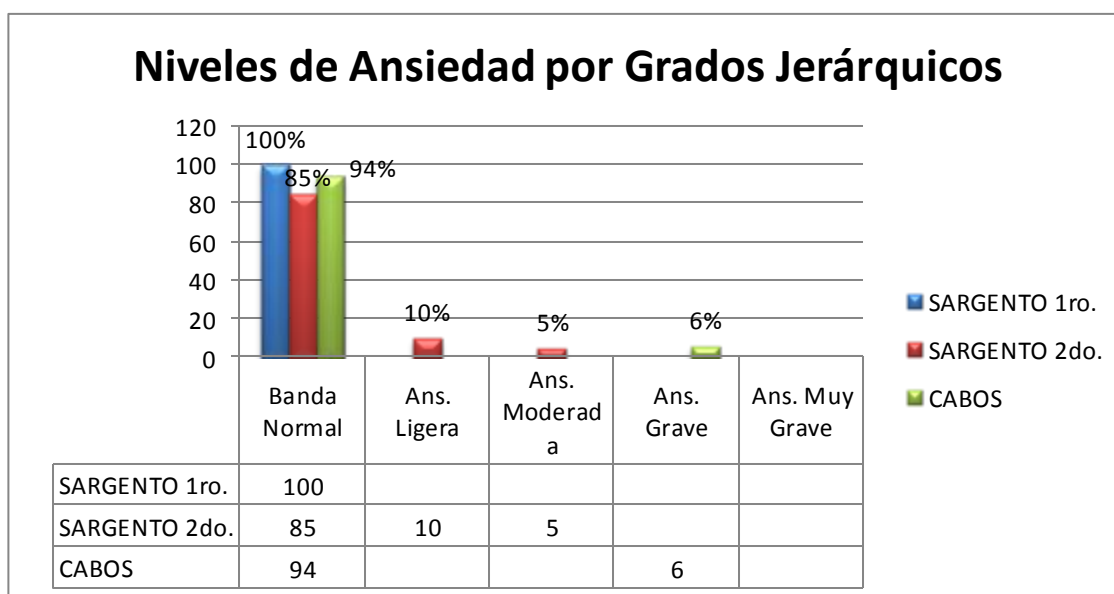
Por último, analizando los *síntomas asertivos* que es aquella conducta que posee

dificultad para mostrar desacuerdo, no saber qué decir ante ciertas personas, no saber iniciar una conversación, etc. Se indica que el 73% de las funcionarias policiales se encuentra dentro de una banda normal lo que indica que no presentan estas características, sobre todo cuando se genera algún problema de cualquier índole durante el desempeño de su trabajo.

El resto de las funcionarias policiales tienen una ansiedad ligera con un 13%, moderada 5%, y grave 9% probablemente por las horas de trabajo, situaciones vividas día a día relacionadas con el crimen, problemas económicos, familiares, sociales, etc., les ocasiona la presencia de estos síntomas, que de alguna manera interfieren en sus relaciones con las demás personas.

Cuadro N° 9
Nivel de Ansiedad por Grados Jerárquicos

NIVELES	Sargento 1ro.		Sargento 2do.		Cabos	
	F	%	F	%	F	%
Banda Normal	1	100	17	85	15	94
Ansiedad Ligera	0	0	2	10	0	0
Ansiedad Moderada	0	0	1	5	0	0
Ansiedad Grave	0	0	0	0	1	6
Ansiedad Muy Grave	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	100	20	100	16	100



De manera general, se observa que la sargento primero no presenta niveles de ansiedad, es decir presenta banda normal, que implica la ausencia de síntomas de ansiedad en el desenvolvimiento de sus funciones como en las actividades en el hogar, amistades, etc.

Tanto las sargentos segundas (85%) como las cabos (94%) presentan banda normal de ansiedad, que implica la ausencia de ansiedad, a su vez en estos dos rangos jerárquicos se observa que existe una tendencia mínima a presentar niveles ligeros (10%), moderados (5%) y graves (6%) de ansiedad, datos de denotan que existen funcionarias que se sienten afectadas por los síntomas de la ansiedad, así sienten sensación de aprehensión difusa, indiferenciada y generalizada ante una demanda específica o por algún conflicto, suelen sentirse inquietas, presentar síntomas corporales como dolor de estómago, sequedad de la boca, sudoración y dolor de cabeza entre otros. Lo cual definitivamente está asociado a las funciones que desempeñan, pues cabe indicar que no todos los sujetos son iguales, por lo que algunos tienden a mostrarse más influenciados por situaciones adversas que se les presentan en la vida laboral, familiar, social, económica, etc.

Así, se cuenta con policías mujeres que desempeñan sus funciones en el Penal de Morros Blancos, en las Brigadas, donde el turno se caracteriza por ser intenso, de 24 horas y donde el contacto directo con el crimen, situaciones violentas, la identificación con los problemas de la mujer, niños/as, adolescentes, etc., es constante.

Hipótesis

En cuanto a la cuarta hipótesis planteada, que indica *“las funcionarias policiales presentan nivel de ansiedad grave”*, se tiene lo siguiente:

El nivel de ansiedad de las funcionarias policiales, de acuerdo a los datos obtenidos (cuadro N° 4), presenta una banda normal (89%), es decir no manifiestan o no

presentan niveles de ansiedad, ubicándose sólo un 3% de funcionarias con un nivel de ansiedad grave, razón por la cual la hipótesis no se confirma.

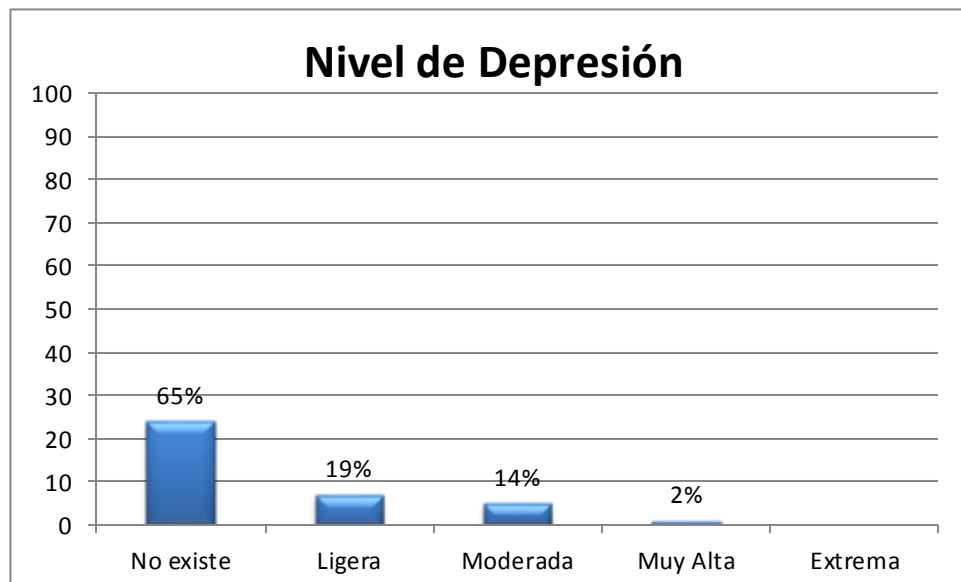
5.5. DEPRESIÓN.

En esta área se presentan los datos relativos a los niveles de depresión, en este sentido y con el fin de responder al quinto objetivo específico que dice: *“Establecer el nivel de depresión de las funcionarias policiales”* se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 10
Depresión

Niveles	Fr	%
No existe	24	65
Ligera	7	19
Moderada	5	14
Muy Alta	1	2
Extrema	--	--
TOTAL	37	100

GráficoN°



Se considera la depresión como “*un sentimiento de desesperanza hacia sí mismo, hacia el futuro y hacia el mundo en general*”, se caracteriza por la presencia de tristeza, desesperanza, sentimientos de culpa, inquietud, pérdida de interés en las actividades, fatiga, dificultad para concentrarse, insomnio, comer excesivamente, intentos de suicidio y dolores de cabeza.(Beck, A, 1985: 123)

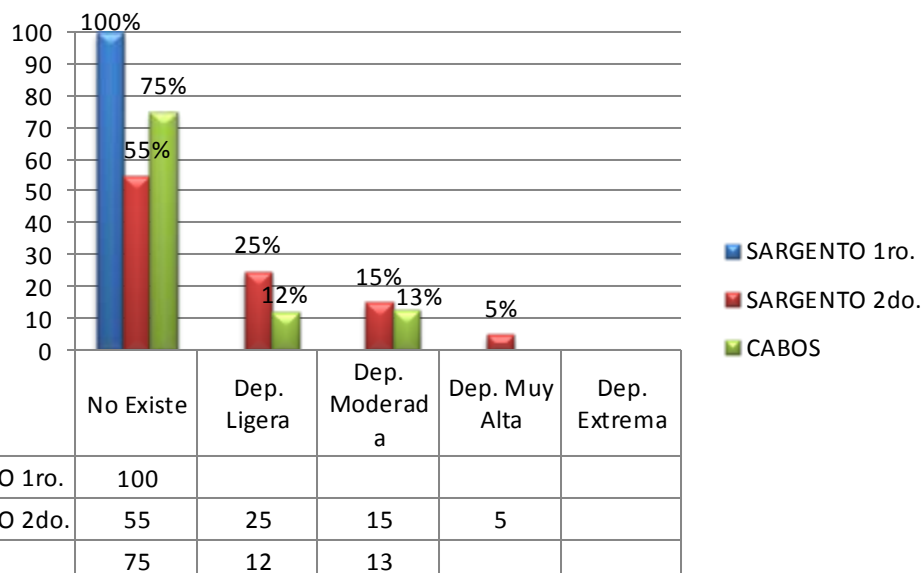
De acuerdo a los datos obtenidos, se puede evidenciar que un 65% las funcionarias policiales no presentan depresión, por lo que presentan un estado de ánimo equilibrado, que hace referencia a las emociones prolongadas que dan un tono determinado a todas las demás vivencias de las mujeres policías y a la ausencia de cansancio, pesimismo, tristeza, desmoralización, decaimiento o debilidad, abatimiento, pérdida o aumento de peso y alteraciones del sueño en el sujeto.

Estos resultados pueden darse porque la mayoría de la funcionarias policiales deben cumplir con sus obligaciones y necesitan de ciertos mecanismos de defensa para poderse mantener al margen y no involucrarse con la problemática que traen las personas a las diferentes reparticiones.

Cuadro N° 11
Nivel de Depresión por Grado Jerárquico

NIVELES DE DEPRESIÓN	Sargento 1ro.		Sargento 2do		CABOS	
	F	%	F	%	F	%
No Existe	1	100	11	55	12	75
Depresión Ligera	0	0	5	25	2	12
Depresión Moderada	0	0	3	15	2	13
Depresión Muy Alta	0	0	1	5	0	0
Depresión Extrema	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	100	20	100	16	100

Niveles de Depresión por Grado Jerárquicos



De manera general se observa que la sargento primera no presenta depresión, por lo que no existen síntomas que la caractericen, a diferencia de las sargentos segundas que presentan depresión (55%), pero manifiestan una tendencia con mínima incidencia a niveles ligeros (25%), moderados (15%) y muy altos (5%). Lo propio ocurre con las cabos que no presentan depresión (75%), con una tendencia a presentar niveles moderados (13%) y ligeros (12%).

Por lo que tanto las sargentos segundas y las cabos manifiestan sentimientos de desesperanza hacia sí mismas, hacia el futuro y hacia el mundo en general, así presentan tristeza, desesperanza, sentimientos de culpa, inquietud, pérdida de interés en las actividades, fatiga, dificultad para concentrarse, insomnio, comer excesivamente, dolores de cabeza, etc., lo cual puede estar influenciado por las situaciones diarias que les toca vivir atendiendo problemas de violencia, abuso, violaciones, etc.

Síntomas que pueden estar asociados a la actividad que desempeñan, la diversidad de funciones que realizan, la situación económica en la que viven, el alejamiento de la familia provocado por la función laboral, etc.

Hipótesis

En cuanto a la quinta hipótesis planteada, que indica *“las funcionarias policiales presentan un nivel de depresión extrema”*, se tiene lo siguiente:

El nivel de depresión de las funcionarias policiales de acuerdo a los datos obtenidos (cuadro N° 6), es que no presentan depresión (65%), es decir no manifiestan o no presentan niveles de depresión o síntomas de depresión, no encontrándose funcionarias que se ubican en el nivel de depresión extrema (0%), situación que indica que la hipótesis formulada no se confirma.

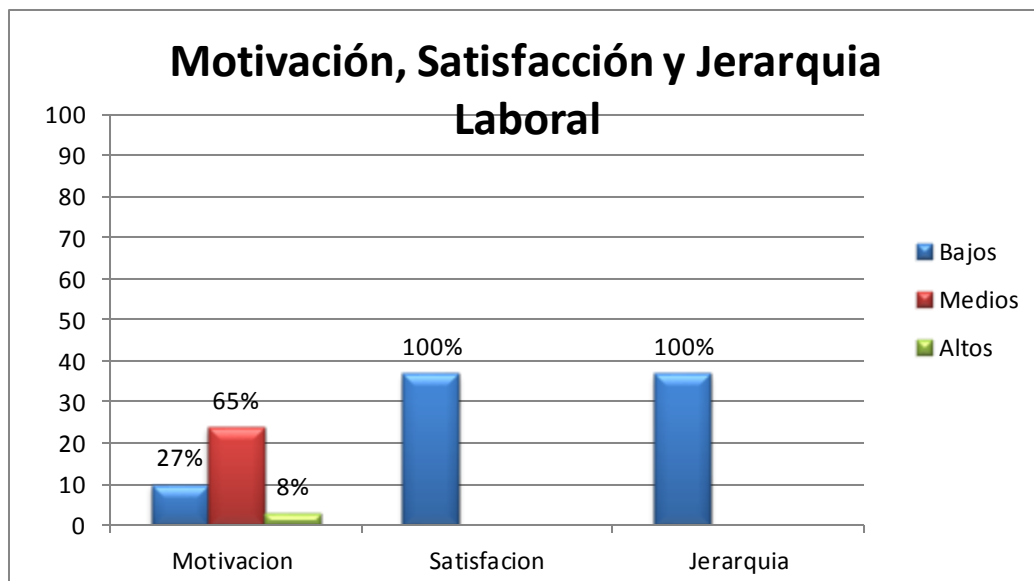
5.6. MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL.

En esta área se presentan los datos relativos a la motivación y satisfacción laboral, en este sentido y con el fin de responder al sexto objetivo específico que dice: *“Establecer la motivación y satisfacción laboral de las funcionarias policiales”* se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 12
Motivación y Satisfacción Laboral

Niveles	Dimensiones					
	Motivación Laboral		Satisfacción Laboral		Posición y Jerarquía	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	10	27	37	100	37	100
Medio	24	65	--	--	--	--
Alto	3	8	--	--	--	--
TOTAL	37	100	37	100	37	100

Gráfico N° 11



La motivación es un proceso mediante el cual el trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades; simultáneamente, intenta alcanzar las metas de la organización en la que trabaja.

En este sentido y tomando en cuenta la dimensión de *motivación laboral* se tiene que del total de las funcionarias policiales que componen la muestra un 65% de ellas se presentan medianamente motivadas laboralmente, esto indica que no se sienten totalmente satisfechas con la labor que desempeñan, lo cual posiblemente se da por la situación salarial, puesto que el salario que perciben cubre sólo las necesidades básicas de su familia, a su vez no cuentan con adecuadas prestaciones sociales en cuanto a sus vacaciones, seguro laboral, feriados, bonos, horas extras, etc.

Estos factores que influyen de alguna manera en sus sentimientos y pensamientos de satisfacción, les permite desarrollar una mediana motivación para llevar a cabo sus actividades laborales.

Por otra parte, se observa la presencia de un 27% de funcionarias que puntuaron en un nivel de motivación bajo en el aspecto laboral, dato que precisa más aún la desmotivación que se da en cuanto al salario que perciben, que no estaría de acuerdo con las actividades que desempeñan, servicios que cumplen, a esto se añade las horas de trabajo recargadas, falta de incentivos, tratos injustos por parte de los jefes y las malas relaciones laborales con los camaradas de trabajo.

En cuanto a la *satisfacción laboral* se tiene que las funcionarias policiales en su totalidad (100%) presentan una baja satisfacción laboral, es decir que las policías femeninas no se sienten satisfechas con su fuente laboral y con las funciones o cargo que desempeñan.

Lo cual indica que su trabajo como funcionarias policiales no satisface sus necesidades personales, por lo que consideran que su trabajo no es importante para las personas, para la sociedad que necesita de este servicio, denotándose que el cumplimiento diario de su trabajo de ninguna manera les produce complacencia por el hecho de que se sienten insatisfechas con la retribución económica que perciben, el trato que se les da dentro como fuera de la institución, así también por la falta de políticas institucionales y nacionales que les permita superarse profesionalmente.

Finalmente en cuanto a la *posición y jerarquía laboral*, se tiene que las funcionarias policiales en su totalidad presentan un bajo sentido de posición y jerarquía laboral (100%), esto indica que no consideran o no le dan importancia, posición y jerarquía a su trabajo, no se sienten valoradas por la familia, amistades en cuanto a la función que desempeñan, tampoco llegan ellas mismas a reconocer el esfuerzo y valorar su propio trabajo, negando de cierta manera el esfuerzo que le asignan a cada una de sus funciones.

No se debe olvidar que en su formación y en su desempeño laboral, el vocabulario cotidiano que se usa es de “*subordinación*”, “*dependencia*”, “*obediencia*”, “*subordinadas*”, “*subalterno*”, “*subinstructor*”, “*subinspector*”, “*subdelegación*”, “*ayudante*”, que tienen como común denominador la alusión a significados que

indican un “estar debajo de” o que alguien o algo está por “sobre de”, lo cual definitivamente influye en la posición y jerarquía laboral que se asigna la funcionaria policial, que se encuentra expresado en los datos obtenidos de las mismas. (Bellusci, S., 2010)

Estos datos, son también representativos de lo que ocurre en la sociedad, puesto que dentro de ella las mujeres policías no son reconocidas en cuanto a la función que desempeñan, más aun cuando cada vez la prensa ataca y cuestiona la labor policial, realizando críticas destructivas hacia la Institución Policial en general.

Cuadro N° 13
Motivación Laboral por Grado Jerárquico

NIVELES	Sargento 1ro			Sargento 2do			Cabo		
	Mot	Sat	Pos	Mot	Sat	Pos	Mot	Sat	Pos
Alto	--	--	--	2 10%	--	--	1 6%	--	--
Medio	1 100%	--	--	13 65%	--	--	12 75%	--	--
Bajo	--	1 100%	1 100%	5 25%	20 100%	20 100%	3 19%	16 100%	16 100%
TOTAL	1 100%	1 100%	1 100%	20 100%	20 100%	20 100%	16 100%	16 100%	16 100%

Mot = Motivación Sat= Satisfacción Pos= Posición y Jerarquía

De manera general se observa que las funcionarias policiales están *medianamente motivadas*, es decir no existe una diferenciación de rango jerárquico, a pesar que con el rango implica un mayor sueldo, lo que a su vez involucra una mayor responsabilidad, por lo que estas situaciones no se advierten por las funcionarias policiales como elementos que coadyuven a mejorar su nivel de motivación.

Así también es importante remarcar que los sueldos dentro de la Institución Policial suelen ser bajos, otro elemento que no es suficiente para generar niveles positivos de motivación, así una cabo con 6 años de trabajo puede llegar a ganar aproximadamente 1800Bs, una sargento segunda con 12 años de trabajo aproximadamente llega a ganar unos 2000 Bs, finalmente el rango superior de los investigados, que corresponde a la sargento primera, con 16 a 20 años de trabajo llega a ganar 2400Bs., a esto se añade

la carga laboral, las actividades que deben cumplir, turno, etc. Situaciones que indican la incidencia o tendencia de las funcionarias policiales a ubicarse en niveles inferiores de motivación laboral.

Por otra parte, tanto en la satisfacción laboral como en la posición y jerarquía laboral no se observan diferencias en función del rango jerárquico de las funcionarias policiales, pues todas sin excepción manifiestan un nivel bajo en ambas dimensiones.

Lo cual está relacionado a la insatisfacción en cuanto al cargo que ocupan, funciones, fuente laboral por lo que no se encuentran complacidas al desempeñar sus funciones, así también no le asignan valor a su trabajo, a sus funciones, por lo que no reconocen el esfuerzo que le asignan a sus actividades, a pesar de que en la policía boliviana las funcionarias policiales puedan hacer carrera, es decir especializarse con cursos de posgrado, obtener un grado más por antigüedad, esto no es suficiente pues la realidad refiere que el Estado le proporciona un aumento de 30 Bs, si ha realizado un curso de posgrado, lo cual tiende a desvalorizar aún más el sentido y jerarquía de la carrera policial.

Hipótesis

En cuanto a la sexta hipótesis planteada, que indica *“las funcionarias policiales presentan poca motivación laboral y baja satisfacción laboral con un bajo sentido de posición y jerarquía en el trabajo”*, se tiene lo siguiente:

De acuerdo a los datos expresados (cuadro N° 7), se tiene que las funcionarias policiales están medianamente motivadas con su trabajo (65%), presentan una baja satisfacción laboral (100%) y un bajo sentido de posición y jerarquía en el trabajo (100%), razón por la cual la hipótesis no se cumple a cabalidad, por lo que no se llega a confirmar.

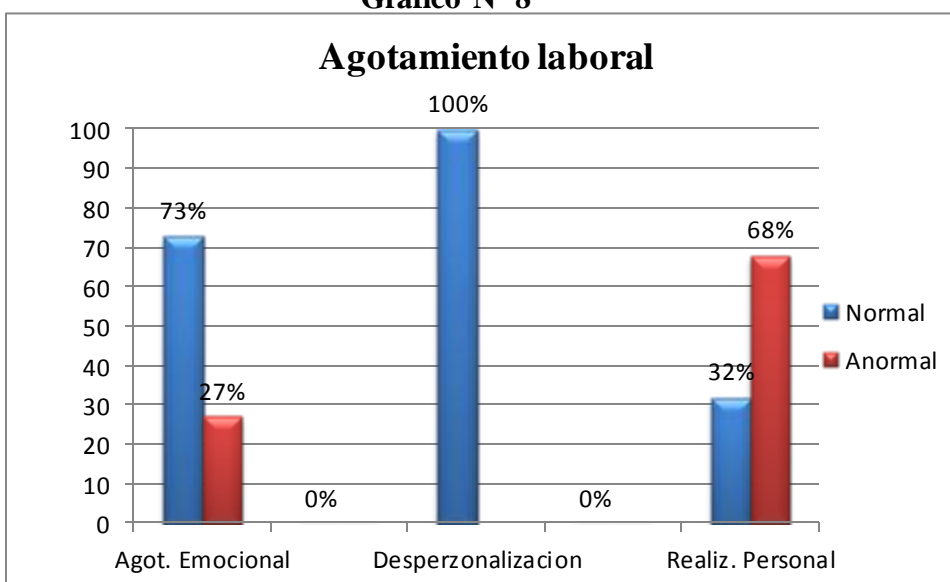
5.7. AGOTAMIENTO LABORAL.

En esta área se presentan los datos relativos al agotamiento laboral, en este sentido y con el fin de responder al séptimo objetivo específico que dice: *“Identificar el agotamiento laboral de las funcionarias policiales”* se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 14
Agotamiento Laboral

Dimensiones	Niveles	Fr	%
Cansancio Emocional	Normal	27	73
	Anormal	10	27
	Total	37	100
Despersonalización	Normal	37	100
	Anormal	--	--
	Total	37	100
Realización Personal	Normal	12	32
	Anormal	25	68
	Total	37	100

Gráfico N° 8



El *cansancio emocional* se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí”, es decir que en esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas.

En este sentido y de acuerdo a los resultados, se tiene que las funcionarias policiales presentan un cansancio emocional normal (73%), lo cual indica que la mayoría de las policías mujeres no experimentan síntomas que caracterizan la presencia del síndrome de Burnout, pues se encuentran en óptimas condiciones para desenvolverse en su rol, en el lugar asignado, en donde desarrollan sus diferentes funciones.

Este dato, puede deberse a que la mayoría de las funcionarias policiales trabaja en oficinas con puestos de secretaria y en las diferentes divisiones donde el puesto se centra al trabajo de oficina, razón por la cual no manifiestan síntomas de cansancio emocional.

Así también se observa la presencia de un 27% de funcionarias policiales que presentan un cansancio emocional anormal, es decir que estas funcionarias policiales experimentan una progresiva pérdida de energía o motivación por el trabajo, agotamiento físico, fatiga, acompañado de sentimientos negativos, se sienten fatigadas al levantarse ante la perspectiva de afrontar una nueva jornada de trabajo.

Se considera que las funcionarias que presentan estos resultados se encuentran actualmente trabajando o desempeñándose sobre todo en las Brigadas y en el Penal de Morros Blancos, ambientes de por sí hostiles, pues involucra el contacto habitual con el crimen, delito, violencia, situaciones agresivas, etc.

Así las funcionarias no se sienten conformes con el rol que cumplen en la sociedad, o la posición que tienen en la misma, elementos que hacen que se sientan que no tienen nada más que ofrecer profesionalmente, lo cual se convierte en una manifestación tanto física como psíquica que provoca vaciamientos de los recursos emocionales y

personales, en ocasiones tratan de culpar a los demás de sus frustraciones, por lo que disminuye su compromiso laboral.

La *despersonalización* se refiere a una serie de actitudes negativas que va adoptando el sujeto, como el aislamiento, el pesimismo, los cuales surgen para protegerse del agotamiento.

En este caso se tiene que todas las funcionarias policiales 100% no presentan una despersonalización a normal lo que quiere decir que el total de policías femeninas no presentan síntomas de despersonalización, no llegando a manifestarse actitudes negativas de insensibilidad durante el cumplimiento de sus funciones hacia las personas que requieren de sus servicios, por lo que realizan su trabajo de manera normal.

Finalmente se entiende por *realización personal*, cuando se manifiesta en el sujeto una presencia de ideales, objetivos de superación, así también el desarrollo creciente de actividades familiares, sociales, recreativas, religiosas, etc.

En este sentido, se tiene que las funcionarias policiales presentan un nivel anormal de realización personal (68%), lo cual significa que las mujeres policías no tienen motivos de superación, han perdido sus ideales, distanciándose de actividades que incluyen a la familia, amigos, o cualquier actividad que implica diversión.

Tienden a autoevaluarse de manera negativa, que junto con las percepciones negativas de parte de la sociedad, dan lugar al abandono de la realización personal y profesional, lo cual produce ciertas inseguridades que afectan el normal crecimiento personal y laboral, pues repercuten en el ámbito laboral de la funcionaria.

Esta situación se debe a que, para el ser humano, no es fácil lograr la realización personal, ya que depende de muchos aspectos por ejemplo: el trabajo tiene que ser humano, es decir, hecho con libertad, con iniciativa y realizado responsablemente; pero el trabajo no es el único ámbito de realización personal, también se debe cultivar

otros aspectos de la vida humana como la familia, las relaciones de amistad, las actividades de diversión y la vida religiosa, para abrirse a la relación con los demás y mejorar la convivencia.

Así también se puede inferir que las demandas laborales exceden la capacidad de la funcionaria, por lo que se encuentra insatisfecha con sus logros profesionales, lo que también puede surgir como un efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

Estos datos guardan estrecha relación con los datos encontrados en motivación laboral, pues las funcionarias policiales denotan una mediana motivación laboral, una baja satisfacción laboral y un bajo sentido de posición y jerarquía, lo cual es referente de que se sienten inconformes con su sueldo, prestaciones sociales, etc., a su vez con su fuente laboral y con las funciones que desempeñan, por último no valoran su propio trabajo.

Cuadro N° 15
Agotamiento Laboral por Grado Jerárquico

Dimensiones	Niveles	Sargento 1ro		Sargento 2do		Cabo	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
Cansancio Emocional	Normal	1	100%	17	85%	14	87%
	Anormal	--	--	3	15%	2	13%
	Total	1	100%	20	100%	16	100%
Despersonalización	Normal	1	100%	20	100%	16	100%
	Anormal	--	--	--	--	--	--
	Total	1	100%	20	100%	16	100%
Realización Personal	Normal	1	100%	11	55%	10	63%
	Anormal	--	--	9	45%	6	37%
	Total	1	100%	20	100%	16	100%

De manera general, se observa que las funcionarias policiales manifiestan un nivel normal de *cansancio emocional*, así la sargento primero (100%), las sargentos segundas (85%) y las cabos (87%), estos datos indican que no presentan o experimentan la presencia de síntomas de Burnout.

Observándose tanto en las sargentos segundas como en las cabos una incidencia a niveles anormales de cansancio laboral, implica que son funcionarias policiales que están experimentando una progresiva pérdida de energía, motivación, agotamiento, fatiga, acompañado de sentimientos negativos. Lo cual puede estar dado por las condiciones laborales que no son satisfactorias para ellas como personas, como funcionarias como también no son satisfactorias para sus familias.

En cuanto a la *despersonalización* no existen diferencias de rangos jerárquicos en las funcionarias policiales, ya sean cabos, sargentos segundo y sargentos primero, todas presentan un nivel normal de despersonalización, por lo que no tienden a aislarse, a ser pesimistas o a expresar actitudes negativas en general.

Finalmente, la *realización personal* en los tres cargos jerárquicos investigados presenta niveles normales, es decir tienen objetivos de superación, metas a seguir planteadas tanto para su vida profesional, como para la vida familiar, social y económica. Observándose de manera general una leve tendencia de las sargentos segundas (45%) y de las cabos (37%) a ubicarse en niveles anormales, lo cual indica que sienten inseguridades que están afectando su desenvolvimiento en el área personal y laboral, niveles que se puede inferir que se ubican sobre todo en las funcionarias que trabajan en el Penal y en las Brigadas, donde son muchas las demandas laborales que pueden exceder la capacidad de las funcionarias.

Hipótesis.

En cuanto a la séptima hipótesis planteada, que indica *“las funcionarias policiales presentan un agotamiento laboral caracterizado por cansancio emocional anormal, despersonalización y realización personal anormal”*, se tiene lo siguiente:

De acuerdo a los datos expresados en el cuadro N° 8, las funcionarias policiales presentan un cansancio emocional normal (73%), despersonalización normal (100%), y una realización personal anormal (68%), razón por la cual no se cumplen todos los criterios especificados en la hipótesis, no llegándose a confirmar ya que manifiesta valores contrarios a los esperados.

6.1. CONCLUSIONES.

Una vez analizados los datos de manera cuantitativa y cualitativa, se llegan a las siguientes conclusiones, en relación a los objetivos e hipótesis planteadas a un inicio de la investigación:

- ✓ Las funcionarias policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana en la ciudad de Tarija, presentan rasgos de personalidad de mucha tensión, surgencia, inseguridad, poca fuerza del yo, baja integración, sizoitimia, timidez y confiabilidad. Denotando mujeres tensas, impacientes, inseguras, preocupadas, emocionalmente inmaduras e impulsivas, descuidadas de las reglas sociales, reservadas, rígidas, cautelosas, tímidas, respetuosas con los demás y tolerantes.
- ✓ En cuanto al área intelectual, las funcionarias policiales en su mayoría presentan un nivel superior al término medio y superior (51%), implicando la presencia de una capacidad intelectual adecuada, de razonamiento, análisis y comprensión.
- ✓ Las funcionarias policiales presentan un nivel de autoestima bueno con cierta incidencia a expresar un nivel de autoestima regular, por lo que tienen un autoconcepto, autoevaluación, autoaceptación, autopercepción y un autorespeto bueno y regular.
- ✓ No existe un grado de intensidad de ansiedad en las funcionarias policiales puesto que se encuentran en una banda normal, es decir no presentan síntomas de ansiedad.
- ✓ No existe grado de depresión en las funcionarias policiales, por lo que se ubican en un nivel de ausencia de depresión.
- ✓ Las funcionarias policiales se encuentran medianamente motivadas laboralmente, presentan una baja satisfacción laboral y un bajo sentido de posición y jerarquía en el trabajo, haciendo referencia a sentirse inconformes con su sueldo,

prestaciones sociales, con su fuente laboral, con las funciones que desempeñan y por último no valoran su propio trabajo.

- ✓ Las funcionarias policiales en cuanto a su agotamiento laboral, presentan un cansancio emocional normal (buenas condiciones para ejecutar su trabajo), una despersonalización también normal (no presentan actitudes negativas de insensibilidad), finalmente una realización personal anormal (no tienen motivos de superación y han perdido sus ideales, distanciándose de la familia y del ocio).
- ✓ En cuanto a los rangos jerárquicos de las funcionarias policiales, se puede concluir que no existen diferencias considerables en cuanto a los factores psicológicos y satisfacción laboral que presentan cada uno de ellos por rango, ya sea en sargento primero, sargento segundo y cabos.
- ✓ De manera general, se concluye que todas las hipótesis planteadas se rechazan, puesto que la realidad ha arrojado datos no esperados en cuanto a los rasgos psicológicos y satisfacción profesional de las funcionarias policiales del Comando Departamental de la Policía Boliviana en la ciudad de Tarija, los cuales han sido expresados en cada una de las conclusiones.

6.2. RECOMENDACIONES.

En base a los resultados encontrados en la presente investigación, se realizan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Debido a que la presente investigación es una aproximación científica de los rasgos psicológicos y satisfacción profesional de las funcionarias policiales, se recomienda a futuros trabajos, profundizar más este tema, tomando en cuenta variables relacionadas a la incidencia que tiene la función policial en la familia, sociedad, consecuencias de la misma tanto a nivel personal como social, así también considerar el acoso laboral (mobbing) que se puede estar generando en la institución policial.
- ✓ A futuros investigadores, se sugiere profundizar la presente investigación a partir del estudio de otras variables como el lugar y las actividades que desempeñan las funcionarias, las relaciones interpersonales, relación familiar y relación de pareja, con el fin de proveer un estudio que pueda dar cuenta de elementos que en esta investigación no han sido abordados.
- ✓ Que la Institución de la Policía Boliviana, genere la apertura de servicios específicos para la atención de policías que por causas personales o profesionales manifiesten problemas de índole psíquico, cuidando así de la salud mental de su personal, mostrando interés en los trabajadores como en la Institución en general.
- ✓ Así también se sugiere que se debe supervisar la Institución, desde el punto de vista de equilibrio psicológico, que ha de ejercer sobre las personas que pertenecen al colectivo, para evitar conductas negativas incluso fuera del servicio.
- ✓ Implementar un gabinete psicológico dentro de la Institución Policial, para la atención de las funcionarias policiales para que estas gocen de una buena salud mental, pues es igualmente obligado que la Institución conozca en todo momento el estado mental de su personal y obre en consecuencia.

- ✓ Participar de terapias psicológicas tanto individuales como grupales en forma periódica para poder tratar todos los problemas psicológicos que las funcionarias policiales puedan presentar.
- ✓ A las autoridades competentes, que al momento de seleccionar a las y los postulantes al ingreso a las escuelas básicas, no solo tomar en cuenta el rendimiento académico, sino también el perfil de personalidad de los mismos, que cuenten con una verdadera vocación, motivación para la profesión; ya que son funcionarias que están en contacto directo con la población y que resuelve problemas de gran importancia social, las cuales tienen como tarea fundamental garantizar el cumplimiento de la ley, conservar el orden público, la defensa de la sociedad y la garantía del cumplimiento de las Leyes.
- ✓ Desarrollar actividades dirigidas a fortalecer, mejorar o desarrollar la autoestima, a fin de que las funcionarias policiales, cuenten con objetivos y metas definidas, valoren su tiempo y su energía, trabajen con una vocación de servicio, para que logren autovalorarse y mejorar su crecimiento personal y laboral.
- ✓ A las autoridades a nivel nacional, que puedan generar una mejor calidad de vida para las funcionarias policiales, a partir de mejores condiciones, seguridad económica, políticas de protección para las familias, sistema adecuado de oportunidades laborales, personales, ascensos, bonos, adecuados sistemas de salud, atención psicológica, etc.