

## RESUMEN

La realización del presente trabajo, es el fruto de la investigación realizada de manera perseverante con la firme intención de llegar a su culminación de manera exitosa, sabiendo que en base a este trabajo de investigación muchos que siguen estudios de esta índole se servirán de su contenido para encontrar alguna referencia valedera para futuros trabajos a realizar.

Sabiendo que con esfuerzo y perseverancia se concluyó exitosamente con el trabajo de investigación realizada en los policías del batallón de Seguridad Física de la policía de Tarija, que en primera instancia, es decir en un inicio se planteó la problemática acompañada del objetivo general que es como sigue: “Determinar las características psicológicas y el nivel de estrés que presentan los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”, donde a la vez se trazaron objetivos específicos para poder descubrir los rasgos de personalidad y si presentan niveles de estrés por la intensa carga de trabajo que afrontan por el bien de la comunidad en general.

Luego de haber realizado los análisis e interpretaciones de los datos recabados de la aplicación de los distintos instrumentos que estaban compuestos por: Test, cuestionarios y escalas dando como resultado final que los policías del batallón de seguridad física presentan rasgos de personalidad diferentes al planteado en la hipótesis y así también no presentan estrés en gran medida; este es un resultado que no tiene que ser descuidado, más bien, como se menciona en las recomendaciones del presente trabajo que se siga trabajando con esta población que es una institución de vital importancia que trabaja por el bien de la sociedad en general y qué mejor tener policías muy bien preparados tanto físicamente como psicológicamente.

La investigación realizada se basa en un tipo de investigación diagnóstica porque luego de arrojados los datos se realizó un diagnóstico de la población objeto de estudio para así llegar a las conclusiones ya que se tiene como objetivo el de determinar las características psicológicas y el nivel de estrés que presentan los Policías del Batallón de Seguridad Física en la Policía de Tarija, además porque parte de una problemática real y social que afecta no sólo a la población objeto de

estudio sino también a quienes son parte activa de la institución (sociedad) y es descriptiva porque se analiza como es el problema y de qué manera se manifiesta en la población objeto de estudio, es decir se analizan los componentes de las características psicológicas y se verifica el nivel de estrés de la muestra tomada en cuenta para este estudio.

Para la realización del presente trabajo se utilizó la metodología teórica, empírica y estadística, con este tipo de metodología se logró recolectar importante información relacionada con la problemática planteada y con los objetivos trazados en un principio del trabajo, posteriormente luego de haber aplicado los instrumentos correspondientes para la recolección de información para su análisis e interpretación, se llegó a una conclusión y recomendaciones dirigidas a la población objeto de estudio.

## **INTRODUCCIÓN.**

Desde tiempos remotos el tema de seguridad ha existido y fue gradualmente creciendo a medida de las necesidades por las cuales pasaba el hombre, en nuestros días existe una institución encargada de velar por la seguridad de la sociedad, aparte que es reconocida a nivel mundial por su estructura, organización, por su visión y misión, por los recursos humanos que lo conforman y particularmente por ser una institución identificada con la sociedad luchando por contrarrestar los delitos y contravenciones que atentan contra la paz y la tranquilidad.

Dentro de la Policía Boliviana se encuentra la Unidad del Batallón de Seguridad Física que cumple funciones específicas de seguridad en diferentes instalaciones bancarias, con las mismas características de prevención, contravención y auxilio de las mismas entidades en procura de asegurar el normal desenvolvimiento de las actividades que realiza la sociedad en su conjunto, la única diferencia es que los miembros que conforman dicha unidad Policial están más propensos a adquirir problemas de salud, no saber que en cualquier momento puede cambiar sus vidas, que puede afectar de manera negativa tanto psicológica, social o físicamente, influyendo a la familia, a la institución o a la persona misma.

El trabajo que realiza el policía del Batallón Seguridad Física es arriesgado, esto implica una preparación psicológica y física constante para que en lo posible no le llegue a afectar en su personalidad, pueda mantener una inteligencia despierta, en lo posible mantener un nivel de autoestima bueno, evitar el incremento del nivel de ansiedad, depresión o el nivel de estrés, que de darse lo contrario puede desencadenar problemas irreversibles convirtiéndose en algo patológico.

Debido que el problema a investigar presenta pocas referencias de información, se ha decidido abordar las características psicológicas y el nivel de estrés que presentan los policías del Batallón de Seguridad Física de Tarija, porque es un tema de vital importancia para conocer más sobre la problemática y saber sobre los componentes que conforman las características psicológicas y el nivel de

estrés, descubrir las sintomatologías que afectan al funcionario policial tanto interna como externamente sus funciones psíquicas y físicas.

El tema objeto de estudio está organizado de la siguiente manera:

Capítulo I: Se presenta el planteamiento y justificación del problema, que consiste en definir el tema a investigar para luego plantearlo y justificarlo, en base a conocimientos previos.

Capítulo II: Se presenta el diseño teórico, contiene la pregunta científica, el objetivo general y los objetivos específicos, las hipótesis de cada objetivo específico y por último la operacionalización de las variables.

Capítulo III: En este espacio se encuentra el marco teórico, base teórica fundamental para el desarrollo de la investigación, recabado de distintos autores para el mejor entendimiento de cada variable y el desglose del tema a investigar, como ser: la personalidad y sus componentes, el cociente intelectual, la autoestima, la ansiedad y sus síntomas, la depresión y el nivel de estrés.

Capítulo IV: Se exhibe el diseño metodológico o metodología de la investigación, donde se desarrolla el tipo de investigación, la población objeto de estudio, la muestra de la población para su estudio, los métodos, técnicas e instrumentos y el procedimiento de la investigación. Finalmente se presenta la bibliografía con las revisiones de libros, textos, autores y páginas de internet para sustentar el trabajo de investigación y los anexos, compuestos por las técnicas e instrumentos, como ser el: inventario de personalidad 16 PF de Cattell, el test de Raven, el cuestionario de autoestima, el cuestionario de depresión de Beck, cuestionario de ansiedad y el cuestionario de Maslach para medir el nivel de estrés.

**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO Y**  
**JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la actualidad podemos apreciar diferentes cambios que implican esfuerzo, esfuerzo mancomunado por parte de todos nosotros los que habitamos estas tierras que nos acunan en su seno, pero como en todo lugar cada uno de los que somos parte de esta sociedad, tenemos necesidades como ser: de seguridad, paz y tranquilidad, para poder llevar adelante nuestras actividades con total normalidad.

Cuando se habla de estos temas de mejorar estas necesidades que sin duda son importantes, existe una institución estructurada y reconocida por la sociedad a nivel mundial “la Policía” que trabaja de la mano de la sociedad para resolver algunos problemas que se presentan en la misma, por ejemplo “*cumple funciones múltiples entre las cuales tenemos el de: cumplir y hacer cumplir las leyes de su país, el de prevención e intervención y de auxilio por el bien de la sociedad*”, son las más importantes que están enmarcadas dentro de la Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. (Ley Orgánica de la Policía Boliviana: 7-8).

La Policía entre sus diferentes funciones, “*cumple también funciones de servicio de seguridad en entidades financieras ya sean estas, bancos, cooperativas e instalaciones donde solicitan sus servicios*”, tema central donde se enfoca la investigación planteada porque se descubrirá cómo los funcionarios policiales de estos lugares soportan una carga horaria fuera de la normal estipulada y normada por la institución bancaria y la institución verde olivo que sin duda afectan tanto psicológicamente como físicamente, repercutiendo en la familia como a la persona misma. (Ibídem: 1, 2: 3).

A nivel internacional, según estudios que se realizaron con Policías de seguridad de México en el tema del estrés se constató que presentaban un alto nivel de estrés, porque aparte de cumplir con sus servicios de seguridad tenían que sentir la presión de los problemas familiares y las situaciones de la vida cotidiana, aunado a los requerimientos de los jefes; esto les causaba estrés a los elementos de las diferentes compañías Policiacas, también los encargados de procurar el orden y la seguridad

*“manifestaron que las presiones de su trabajo y los problemas económicos les provocaba estrés, que al no ser canalizados se convierte en frustración sufriendo depresión”*. (<http://Oliver., P. y otros.es/ Estrés Policías de Seguridad de México>).

A nivel Nacional según estudio que se realizó por medio de una entrevista a un sargento de la Policía del Departamento del Beni añadió: *“que le encanta su trabajo aunque se enfrente a situaciones difíciles, que existen ciudadanos muy groseros que aunque se los pone en su lugar no dejan de fastidiar, por eso creo que es necesario que nuestros superiores piensen en implementar cursos donde se nos enseñe como sobrellevar las situaciones difíciles que nos llegan hasta provocar angustia, además mencionaba que su trabajo es muy gratificante, pero no dejamos de ser criticados por la gente que se mete en problemas y no ser comprendidos, no saber a qué te enfrentas arriesgando la vida misma a diario causa tensión”*. (Periódico: El Nacional, 2010:8-9).

A nivel Departamental no hubo investigación alguna relacionada con el tema de investigación, solo se logró tocar temas relacionados con la seguridad que cumplen los funcionario Policiales de manera fugaz por intermedio de los jefes de distintas unidades Policiales, como por ejemplo en la Unidad del Batallón de Seguridad Física, se dan solo charlas sobre como brindar servicios de seguridad en las distintas entidades financieras de Tarija, pero no ahondan el tema de cómo sobrellevar tanta tensión que muchas veces afectan a la persona y que como resultado de esto causaría depresión o estrés, no saber que en cualquier momento puede cambiar la vida de estos funcionarios Policiales de frente a estas situaciones.

En este contexto, se plantea el siguiente problema de investigación:

**¿Qué características psicológicas y nivel de estrés presentan los Policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija?**

## 1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Existen factores que son parte de la persona que inciden en el desarrollo normal de las actividades, ya sean estas en su personalidad, la importancia radica en conocer y profundizar estos factores que presentan los funcionarios Policiales que brindan seguridad en las distintas entidades financieras de nuestra ciudad de Tarija, para que de esta manera podamos como estudiantes asimilar y reconocer el esfuerzo y predisposición que le ponen a su trabajo.

Las instituciones Policiales, en particular la “Unidad del Batallón de Seguridad Física”, ha sido y es el reflejo de la sociedad, por estar identificada y ser sensibles a los problemas que de esta derivan. Por esta razón este estudio permite detectar las dificultades que puedan presentar sus miembros en cuanto a su personalidad y nivel de estrés que afectan de manera negativa o positiva en el desarrollo de las funciones que cumplen dentro de la sociedad.

Por la escasa información existente sobre la personalidad y estrés de los miembros de la unidad Policial, tanto Internacional, Nacional y Departamental, la investigación corrobora entre la teoría y la realidad de la institución, analizando sobre los aspectos positivos y negativos de los funcionarios de dicha institución.

Además este tema de investigación es de vital importancia tomarlo en cuenta y estudiarlo porque *“el policía desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad, su herramienta de trabajo (la defensa y la pistola) tiene un riesgo genérico que se añade como factor de estrés”*, que inciden en mayor o menor medida en la personalidad del Policía de seguridad, aumentando o disminuyendo la fatiga psíquica o sometándose a los efectos del estrés. (Monte, G., Peiró, C. 1997:87).

Por otra parte esta investigación pretende ser un tema que sirva de apoyo para la institución objeto de estudio, porque intenta aportar con información que pondrá en evidencia la magnitud del problema acerca de la importancia de un adecuado control del estrés en el personal Policial dentro de las instituciones encargadas de brindar

servicios de seguridad, en este particular caso, dentro de la Unidad del Batallón de Seguridad Física de la ciudad de Tarija, por otro lado permite caracterizar los rasgos de personalidad del personal de la Unidad dependiente del comando Departamental de la Policía de Tarija.

La información recabada para este estudio se espera pueda servir de respaldo a la institución para ayudar a reconocer el problema, identificar y sugerir estrategias de autocontrol en los miembros y mejoren la situación psicológica de cada funcionario identificados con el compromiso hacia la institución verde olivo.

Sin duda que los aportes de esta investigación son de gran importancia teórica, y que se espera sirva de base para emprender nuevos proyectos análogos, encaminados a buscar mejores resultados que vengán precisamente a ayudar a mejorar las condiciones de los miembros pertenecientes a la institución objeto de estudio; esta experiencia además sirve para ayudar a comprender con más claridad la problemática que se está abordando.

**CAPÍTULO II**  
**DISEÑO TEÓRICO**

## **2.1 PREGUNTA CIENTÍFICA.**

¿Qué características psicológicas y nivel de estrés presentan los Policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija?

## **2.2 OBJETIVOS.**

### **2.2.1 Objetivo General.**

Determinar las características psicológicas y el nivel de estrés que presentan los Policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija.

### **2.2.2 Objetivos Específicos.**

- Caracterizar los rasgos de personalidad de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija.
- Identificar el nivel de cociente intelectual de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija.
- Valorar el nivel de autoestima de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija.
- Establecer el nivel de depresión de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija.
- Caracterizar el nivel de ansiedad de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija.
- Caracterizar el nivel de estrés de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija.

## **2.3 HIPÓTESIS.**

Las policías del Batallón de Seguridad Física presentan como rasgos de

- El nivel de autoestima que presentan los Policías del Batallón de Seguridad Física es bajo.
- Los Policías del Batallón de Seguridad Física exteriorizan un nivel de depresión moderada.
- Los Policías del Batallón de Seguridad Física muestran un nivel de ansiedad ligera.
- Los Policías del Batallón de Seguridad Física muestran un nivel de estrés alto.

## 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variables	Concepto	Dimensiones	Categoría	Indicadores	Escala
<b>Características psicológicas</b>	Las características psicológicas de la personalidad es el sello distintivo de cada ser humano, formada por la combinación de rasgos y cualidades distintos.	<b>Rasgos de personalidad</b>	<p><b>Factor A</b> (Sizotimia-Afectotimia)</p> <p><b>Factor B</b> (Inteligencia baja-inteligencia alta)</p> <p><b>Factor C</b> (Poca fuerza del Yo-Mucha fuerza Yo)</p> <p><b>Factor E</b> (Sumisión-Dominancia)</p> <p><b>Factor F</b> (Desurgencia-Surgencia)</p> <p><b>Factor G</b> (Poca fuerza Superyó-Mucha fuerza Superyó)</p> <p><b>Factor H</b> (Timidez-Audacia)</p> <p><b>Factor I</b> (Dureza-Ternura)</p> <p><b>Factor L</b> (Confiable-Suspica)</p> <p><b>Factor M</b></p>	<p>Reservado, alejado - abierto, afectuoso.</p> <p>Poca habilidad para problemas - comprensión y rapidez de aprendizaje.</p> <p>Afectado por los sentimientos - tranquilo, maduro.</p> <p>Sumiso, apacible-dominante, agresivo.</p> <p>Sobrio, reflexivo – alegre, animoso.</p> <p>Despreocupado, relajado-escrupuloso, consciente.</p> <p>Tímido, susceptible-emprendedor, atrevido.</p> <p>Sensibilidad dura, realista-sensibilidad blanda, busca atención y ayuda.</p> <p>Adaptable, tolerante – desconfiado, exigente.</p>	<p><b>Inventario de personalidad 16 P-F de Cattell.</b></p> <p>Bajo 1,2,3</p> <p>Medio 4,5,6</p> <p>Alto 7,8,9</p>

		(Practicidad-Imaginatividad) <b>Factor N</b> (Sencillez-Astucia) <b>Factor O</b> (Seguridad-Inseguridad) <b>Factor Q1</b> (Conservadurismo-Radicalismo) <b>Factor Q2</b> (Adhesión al grupo-Autosuficiencia) <b>Factor Q3</b> (Baja integración-Mucho control) <b>Factor Q4</b> (Poca tensión-Mucha tensión)	Realista, objetivo – fantasioso, seducible. Franco, natural – calculador, mundano. Apacible, tranquilo – agobiado, inquieto. Moderado-liberal. Inseguro, enrolado – independiente, decidido. Auto conflictivo- controlado. Sereno, tranquilo-tenso, irritable.
		Factor G. (Inteligencia General).	Percepción

		<b>Cociente intelectual</b>	Factor E. (Inteligencia Especifica).  Factores de grupos comunes. (Habilidades).	Observación  Comparación  Razonamiento
		<b>Autoestima</b>	Componente Cognitivo  Componente Afectivo  Componente Conativo	Auto concepto  Sentimiento respeto a si mismo  Conducta sobre si mismo

		<b>Depresión</b>	<p>Componente somático</p> <p>Componente afectivo</p> <p>Componente conductual</p>	<p>Tristeza, pesimismo, sentimiento de fracaso, descontento, culpabilidad; Sentimiento de castigo, aversión de sí mismo, auto acusación, ideación suicida, episodios de llanto, irritabilidad, retiro social, indecisión, pobre imagen del cuerpo, dificultad laboral, insomnio, fatiga, pérdida de apetito, pérdida de peso, preocupación somática, desinterés por el sexo.</p>

		<b>Ansiedad</b>	<p>-Síntomas físicos</p> <p>-Síntomas psíquicos</p> <p>-Síntomas de conducta</p> <p>-Síntomas intelectuales</p> <p>-Síntomas asertivos</p>	<p>Sudores, sequedad de la boca, nudo en la garganta, temblores y rubores.</p> <p>Inquietud, temores difusos, disminución de la atención, temores de muerte, locura y suicidio, hipervigilancia.</p> <p>Atención expectante, dificultad de acción, bloqueo afectivo, inquietud motora.</p> <p>Falsas interpretaciones de realidad, pensamientos preocupantes y distorsionados, tendencia de duda, problemas de memoria.</p> <p>Dificultad para entablar conversaciones, se avergüenza de sí mismo.</p>

<p style="text-align: center;"><b>Estrés</b></p>	<p>Es la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior.</p>	<p>Cansancio emocional.</p> <p>Despersonalización.</p> <p>Falta de realización personal</p>	<p>-Disminución y pérdida de recursos emocionales.</p> <p>-Abandono de la realización personal.</p> <p>-Baja autoestima personal e insuficiencia profesional</p>	<p>Defraudado en el trabajo-satisfecho</p> <p>Agotado-descansado</p> <p>Sentimiento de estar a al límite de posibilidad-Con posibilidades de sobresalir.</p>
--	--	---	--	--

**CAPÍTULO III**  
**MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se presenta todo el sustento teórico de la presente investigación, se describen todos los conceptos y teorías que existen sobre la problemática que presentan los funcionarios de la policía del Batallón de Seguridad Física de la ciudad de Tarija, sobre las características psicológicas y el nivel de estrés que presentan los mismos que son las variables más importantes que se han propuesto para realizar este estudio, cuya importancia reside en poder comprender la realidad en la que se desenvuelven los miembros de dicha Unidad Policial.

### **3.1 POLICÍA BOLIVIANA.**

La Policía Boliviana 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.

La Policía Boliviana 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 251 de la Nueva Constitución Política del Estado, con la finalidad de cumplir las funciones específicas que le asignen las Leyes y reglamentos. *“La Policía Boliviana es una institución cuyo desenvolvimiento se rige por la Nueva Constitución Política del Estado, la presente Ley y sus reglamentos; no delibera ni realiza acción política partidista. Sin embargo sus miembros pueden ejercer sus derechos de ciudadanía, de acuerdo a disposiciones legales”*. (“Ley Orgánica de la Policía Boliviana”, Art. 1-2-3: 3).

#### **-Policía.**

Es un funcionario público que cumple funciones de carácter público de seguridad, prevención, intervención y de auxilio; con *“el objetivo de garantizar la paz y la tranquilidad de la sociedad o de sus semejantes”*, enmarcándose en la Nueva

Constitución Política del Estado y la Ley Orgánica de la Policía Boliviana. (Ley de Régimen disciplinario y sus Sanciones, Cap. 3 Art. 5: 5).

**-Misión y atribuciones de la policía Boliviana.**

La Policía Boliviana 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.

Son atribuciones de la Policía Boliviana las siguientes:

-Preservar los derechos y garantías fundamentales reconocidos a las personas por la Nueva Constitución Política del Estado.

-Proteger el patrimonio público y privado.

-Prevenir los delitos, faltas y contravenciones y otras manifestaciones antisociales.

-Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con sus funciones.

-Ejercer tuición, asesoramiento y cooperación para el cumplimiento de las funciones.

-Coadyuvar con los organismos administrativos correspondientes en la protección integral de los menores.

-Prevenir los accidentes que pongan en riesgo la vida y los bienes de las personas.

-Recuperar los objetos robados o hurtados para restituirlos a sus legítimos propietarios,

-Tener a su cargo el resguardo y seguridad, tanto de los establecimientos penitenciarios como de la población penal.

-Pedir y recibir cooperación de las autoridades civiles y militares de todos los estantes y habitantes del país, para el mejor cumplimiento de sus funciones específicas. (Ley Orgánica de la Policía Boliviana, Cap. 3: 4-5-6).

### **3.1.1 Batallón de Seguridad Física de Tarija.**

El Batallón de Seguridad Física es un Unidad dependiente del Comando General de la Policía Boliviana encargada de brindar protección, vigilancia y seguridad a objeto de garantizar el desarrollo de las actividades en la Banca, Industria, Comercio y otras de carácter privado y público.

El Batallón de Seguridad Física de la ciudad de Tarija, tiene como *“objetivos el de brindar protección, vigilancia y resguardo de la propiedad privada y pública, como también brindar seguridad Física a las personas naturales y ciudadanos legalmente establecidos en nuestro país; dentro de las normas legales y conducta disciplinarias que no esté reñido con la moral y las buenas costumbres”*. ([http://. Policía boliviana.com.bo](http://policia.boliviana.com.bo)).

### **3.1.2 Breve Reseña Histórica.**

“El año 1995 el Capitán Manuel Figueroa del Batallón de Seguridad Física, oficial ya fallecido, su inmediato y único colaborador era el cabo José Luis Reyes Gonzales, ahora Suboficial”. Así se inicia la historia de dicha unidad policial, en aquel entonces se comenzó a trabajar con solo 15 policías, prestando servicios a pocas entidades como ser Banco La paz, Banco Nacional, Banco Popular del Perú, Mutual Tarija, Ende y otras.

La comandante interina del Batallón de Seguridad Física, Cristina Cerruto, señaló que diez años después (2005), se produce una serie de dificultades y demandas por parte de los batallones de Seguridad Física a nivel Nacional, ante la falta de respuesta a sus reivindicaciones, después de un par de años, se logra mediante Resolución Ministerial la incorporación al escalafón único de la Policía Boliviana. Es por ello, que informó que en la presente gestión el Comando de la Policía Departamental ha convocado a los exámenes de ascenso al personal de los Batallones. A los 16 años de servicio, dicha unidad operativa cuenta con 200 policías entre varones y mujeres, quienes resguardan aproximadamente 50 entidades.

Además de ello se tiene el apoyo de policías dependientes del Comando Departamental, sin embargo aún se tiene la necesidad de contar con mayores recursos humanos más equipados para cubrir la demanda de servicios. *“Entre las necesidades que tiene el Batallón de Seguridad Física está la de un vehículo para la intervención inmediata con apropiada capacitación del personal y equipamiento para enfrentar las amenazas que podrían surgir en contra de las entidades que son resguardadas”*. (Periódico, El Nacional, 2011, Tarija: 8).

#### **-Funciones específicas.**

Prevenir o contrarrestar la comisión de delitos, faltas o contravenciones contra el personal, clientes, patrimonio e instalaciones de las entidades del sistema financiero nacional, brindando servicios de Protección y Vigilancia Seguridad.

#### **-Misión.**

Proteger al personal, clientes, patrimonio e instalaciones, garantizando el normal desarrollo de actividades de las entidades, del sistema financiero, instituciones públicas y privadas, contribuyendo a su permanencia y continuidad; evitando la comisión de delitos en contra de sus asociados.

#### **-Visión.**

Ser líderes en seguridad integral y financiera, brindando servicios de protección, vigilancia, seguridad, información y capacitación a las entidades del sistema financiero, públicas y privadas convirtiéndose en un organismo especializado de la Policía Boliviana.

#### **-Organización.**

La Unidad del Batallón de Seguridad Física se encuentra organizada de la siguiente forma: Comando Departamental, Comando de Batallón de Seguridad Física, Secretaria, División personal (Movimiento de personal, seguridad física privada, seguridad física estatal), División inteligencia (informaciones, investigaciones),

División planeamiento (operaciones, estadística, instrucción), División administrativa (abastecimiento y suministro, transporte y comunicaciones, armamento y equipo Policial).

#### **-Objetivos del Batallón de seguridad Física.**

El Batallón de Seguridad Física de la ciudad de Tarija, tiene como objetivos el de brindar protección, vigilancia y resguardo de la propiedad privada y pública, como también brindar seguridad Física a las personas naturales y ciudadanos legalmente establecidos en nuestro país; dentro de las normas legales y conducta disciplinarias que no esté reñido con la moral y las buenas costumbres.

Capacitar, organizar, dirigir y controlar al personal policial del Batallón de Seguridad Física. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y normativas vigentes relativas a la seguridad. Coordinar el trabajo con las unidades especializadas y Organismos Operativos de la Institución Policial. (Ley orgánica de la Policía Boliviana: Cap. 3: 4-10)

#### **-Recursos Humanos.**

El personal policial del Batallón de Seguridad Física privada y estatal de la ciudad de Tarija, *“cuenta con un número de 220 efectivos Policiales, los cuales son capacitados en el campo de seguridad bancaria y preparados físicamente para el cumplimiento de sus funciones, son capacitados en el área de manejo de reglas generales de seguridad, la capacitación en el área de primeros auxilios para el Policía del Batallón de Seguridad Física, por las funciones que cumple en instalaciones de concurrencia masiva al público”*. (Libro, Registro de Personal del Batallón de Seguridad Física, 2011:15).

### **3.2 CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS.**

Si observamos el comportamiento del ser humano difiere uno del otro, por ejemplo cuando nos enojamos o cuando alguien se enoja lo hace de una forma única que no se

va a parecer en nada al comportamiento del otro, pero que sí vienen a estar demostrando un mismo comportamiento, el de “enojarse”.

Es por esto que la personalidad es única, compuesta de muchas características diferentes dentro de una organización singular, es constante, es decir, que el sujeto va a actuar o a reaccionar casi siempre de un mismo modo, también la personalidad determina o influye en la adaptación del sujeto al medio que le rodea, lo que quiere decir que el ser humano es influenciado en la sociedad en la cual se desenvuelve, como por ejemplo los miembros de la Policía que están diariamente en contacto con la sociedad, tienen que muchas veces soportar a personas inescrupulosas, es decir que ya está siendo influenciado por el comportamiento adoptado por esa persona incoherente y puede reaccionar igual.

### **3.2.1 Personalidad.**

Si nos detuviéramos a observar el comportamiento de los compañeros o compañeras de clases, notaríamos que cada uno de ellos actúa de modo diferente ante una misma situación, a pesar de que todos realizan actividades comunes. Hay algo en cada persona que nos hace ser diferentes unos de otros y que nos mueve a actuar de modo diverso. A ese “algo” se le denomina personalidad.

Según Cattell, la personalidad se define como el *“conjunto de características propias de cada individuo, que determinan su forma típica de actuar, pensar, percibir y sentir, y que lo hacen ser él mismo y no otro”*. (Cattell, R., 1972:97).

#### **3.2.1.1 Rasgos de Personalidad.**

Para Cattell, los rasgos de personalidad es la que determina la conducta en una situación dada, la define como *“aquello que permite predecir lo que una persona hará en una determinada situación”*, el componente básico de la personalidad son los rasgos, entendidos como *“una tendencia a reaccionar relativamente permanente y amplia”*. Cattell también hace una distinción entre lo que denomina rasgo peculiar y

rasgo común, el primero sería característico de solo un individuo y el segundo de un patrón del que los sujetos diferirían más en grado que en forma. (Ibídem: 99).

### **3.2.1.2 Rasgos de personalidad de los policías.**

Como funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley, *“los policías en su conjunto cumplen tareas difíciles en la sociedad, se requiere una amplia gama de habilidades y rasgos de personalidad; la profesión no es ciertamente para todo el mundo. Si bien los deberes oficiales de policía son diferentes en todo el mundo hay muchas similitudes en las características necesarias para convertirse en un oficial de la ley.”* (<http://.ehowenespanol.com/descripcion-rasgos-personalidad-policia>).

- **Trabajo en equipo**

Los policías trabajan en una gran cadena de jerarquía. La capacidad de aceptar órdenes y tareas de los superiores es esencial. A veces las personas que dan las órdenes pueden ser más jóvenes o con menos experiencia y aun así las órdenes todavía deben seguirse para el bien de la comunidad. Cada miembro de este Batallón o cualquier otra Unidad Policial debe ser un líder en su comunidad y los funcionarios deben trabajar juntos como un grupo cohesionado de personas que pueden recurrir en busca de orientación en momentos de necesidad.

- **Trabajo duro**

Los funcionarios policiales suelen trabajar largas horas por bajos salarios. El trabajo en el campo es duro, ya sea patrullando a pie o recorriendo las calles en el automóvil, o en este caso de cumplir servicios de seguridad en diferentes entidades públicas financieras es agotador tanto física como mentalmente. Incluso después del trabajo o de cerrarse la entidad financiera, se requieren muchas horas después para el arqueo correspondiente que a diario se realiza.

- **Desinteresado**

La capacidad de poner a la comunidad antes de a sí mismo, es un requisito moral y esencial para ser un policía, ya que el trabajo del policía es riesgoso, estar de uniforme de policía hace que el funcionario policial sea blanco de la violencia. Por otro lado el estrés y el miedo están siempre presentes y sólo una persona desinteresada puede soportar este tipo de ambiente todos los días para el beneficio de los demás y que de alguna manera u otra, repercute en la familia.

- **Extrovertido**

Los policías deben interactuar con la comunidad para hacer con éxito su trabajo. La comunicación es clave si se da una multa de tráfico o se entrevista a un posible sospechoso de un delito. Ser extrovertido ayuda a asegurarse de que la mejor y la más importante información es comunicada y recibida por el oficial. *“Hablar con la gente y ser capaz de ganar su confianza puede ayudar a llegar al fondo de una situación compleja. Esto podría incluir ayudar a calmar los individuos que recientemente pasaron por una experiencia trágica. Ser capaz de interactuar eficazmente con todos los testigos es esencial para ser un policía”*. (Código de Conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley, Art. 5 pág. 10).

### **3.2.1.3 Desarrollo de la personalidad.**

Según Cattell, en interacción con las disposiciones temperamentales, se configurará la personalidad del sujeto. Dentro de todos los agentes implicados en este proceso socializador (los compañeros, la escuela, los medios de comunicación, etc.) es la familia la que ejerce la más temprana y la mayor influencia:

La mayor parte de las adquisiciones infantiles no se producirán mediante reforzamiento directo sino más bien mediante reforzamiento vicario, es decir, mediante la observación e imitación de la conducta de determinados modelos. La

adquisición de actitudes, creencias y valores exigirá un proceso de identificación, es decir, el establecimiento de vínculos afectivos con el modelo.

Los estudios de Cattell han mostrado que las madres de niños con apego seguro eran más sensibles y responsivas a las señales infantiles que las de los grupos de apego con ansiedad. *“La responsividad capacitaría al bebé para formar expectativas, primitivas al principio, que moderan sus respuestas ante los acontecimientos. Poco a poco, el bebé construye una representación interna de su madre como accesible y esto produce seguridad”*. Por el contrario, las madres que no han atendido suficientemente las señales infantiles o no han respondido adecuadamente, no permiten la construcción de esta representación interna y los niños se convierten en ansiosos al no saber qué esperar de ellas. (Cattell, R., 1972: 95).

### **3.3.2 Cociente Intelectual.**

Cociente intelectual o coeficiente intelectual cuantificación de la inteligencia y la capacidad de comprensión mediante la realización de test. Los primeros conceptos de CI fueron los de Binet y Simon en 1905 que *“es un número que resulta de la realización de una evaluación estandarizada que permite medir las habilidades cognitivas de una persona en relación con su grupo de edad”*. Como estándar, se considera que el CI medio en un grupo de edad es 100. (Raven, J, C, 1973:10).

Aunque el concepto no es aplicable a los adultos, ya que *“la edad mental deja de tener sentido, se mantiene una escala similar y un procedimiento de medida también comparativo: 100 es la media o promedio de las puntuaciones del grupo de edad semejante al sujeto,”* quedando por encima los que obtienen puntuaciones superiores (por ejemplo, los que están en el 1% superior de la población estarían por encima de 145 puntos), y por debajo los inferiores a la media, (la normalidad comienza más o menos en 70, y aquéllos que están por debajo sufren un déficit intelectual serio). (Ibídem: 13).

### **3.3.2.1 Factor de la Inteligencia.**

A título de hipótesis de trabajo de investigación mental, supone que la inteligencia está integrada por un conjunto de habilidades y estas, 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”*. El supuesto lógico en cuestión que sirve de fundamento al concepto de factor es que si dos habilidades están correlacionadas entre si en alguna medida, en esa misma medida ambas han de estar en dependencia con un factor común a ambas y un factor específico de cada una. (Ibídem: 15).

### **3.3.2.2 Análisis Factorial.**

Se ha denominado así al método objetivo y empírico basado en la observación exterior y la estadística, introducido por y Spearman en 1904, y empleado con gran fecundidad por la psicología contemporánea para la determinación de los factores de la inteligencia tal como se evidencian en los test. *“El análisis factorial trabaja, según diversas técnicas, sobre los materiales recogidos por los test de inteligencia: compara los diferentes tipos de actuaciones que demandan los test, establece las semejanzas y relaciones funcionales entre esas actuaciones”*, efectúa un análisis interno de la correlación entre las variables acusadas por los test y así procura descubrir los factores subyacentes, con la intención última de reducir aquellas múltiples actuaciones dadas a un mínimo de factores mentales significativas. (Ibídem: 15).

### **3.3.2.3 Teorías de los factores de inteligencia.**

Sobre el fundamento empírico señalado, 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 y (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 según se anticipó, sirve de fundamento al test de Raven.

**-Factor G (Factor General).**

Es un factor cuantitativo de la inteligencia. Solo un factor, pero el común y fundamental de todas las funciones cognoscitivas del individuo. Su magnitud es intraindividualmente constante e interindividualmente variable: constante en todas las habilidades de un mismo individuo y ampliamente variable de un individuo a otro. **G** significaría, pues, aproximadamente, lo que en la práctica se llama “inteligencia general”, pero, por lo que ya se dijo sobre el factor en general, se comprende que no debe asimilárselo a ella ni tampoco a función particular alguna, como la abstracción o la atención.

**-Factor E (Factor Específico).**

Es un factor cuantitativo variable intra e interindividualmente: variable tanto de una a otra habilidad de un mismo individuo, como de uno u otro individuo. Por tanto, **e** es propio de cada habilidad particular y no depende ni se correlaciona con **g** ni con los otros **e**. Cualitativamente los **e** son las máquinas, dispositivos o instrumentos a través de los cuales actúa y opera la energía mental (**g**). (Ibídem: 15-16).

**3.4.2 Autoestima.**

Según Coelho, es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. En resumen, es la percepción evaluativa de sí mismo.

La importancia de la autoestima estriba en que concierne a nuestro ser, a nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal. Por lo tanto, no puede menos de afectar a nuestra manera de estar y actuar en el mundo y de relacionarnos con los

demás. “Nada en nuestra manera de pensar, de sentir, de decidir y de actuar escapa a la influencia de la autoestima”. (Coelho, P., 1992:51).

#### **3.4.2.1. Características de la Autoestima.**

La autoestima es una poderosa fuerza dentro de cada uno, comprende mucho más que ese sentido innato de auto valía, que es nuestro derecho al nacer; es la experiencia de ser aptos para la vida y para las necesidades de esta. “*Consiste en el aprecio y valoración que tenemos las personas de sí*”, es verse uno mismo con características positivas, la confianza en nuestra capacidad de pensar y afrontar los desafíos que la vida nos presenta, el derecho a ser felices, de ser dignos y a gozar de los frutos de nuestros esfuerzos. (Ibídem: 56).

#### **3.4.2.2. Desarrollo de la Autoestima.**

Conformarse una autoestima positiva va de la mano con las distintas tareas del desarrollo que un individuo debe lograr a lo largo de su infancia, adolescencia y más allá. Como en un proceso de engranaje, diversas piezas deben calzar y ajustarse para conformar un todo armónico. Tales piezas no sólo las conforman las influencias ambientales, sino que también, la salud física y la maduración del organismo. Para cada fase evolutiva surgen en el niño distinto tipo de demandas, son necesidades relacionadas con su instinto de exploración, el deseo de pertenecer a un grupo de referencia, contar con el respeto de los demás, controlar su entorno inmediato, ser de utilidad y trascender, entre otros. “*En la medida que dichas necesidades obtengan su oportuna y correspondiente satisfacción, estimularán en el niño o en el adolescente la sensación de logro y de confianza en sus propias capacidades*”. (Ibídem: 80).

#### **3.4.2.3. La autoestima positiva.**

La persona que tiene una autoestima positiva experimenta un sano sentimiento de agrado y satisfacción consigo misma. Se conoce, se acepta y valora, con todas sus virtudes, defectos y posibilidades, siente que las limitaciones no disminuyen su valor

esencial como persona y se descubre cómo alguien "querible" por lo que es en sí, y descubre la importancia de cuidar de sí, quien posee una autoestima positiva acepta y valora a los demás tal cual son; puede establecer relaciones de sana dependencia comunicándose en forma clara y directa con los demás.

Se ve favorecido con la capacidad y la buena disposición para permitir que los seres queridos sean lo que ellos elijan, sin presionarlos para inducirlos en sus preferencias, tiene *“el valor de asumir riesgos y enfrentar los fracasos y frustraciones como oportunidades para aprender a crecer, y los asume como desafío, separándolos de sí mismo y que logra aprender de los errores cometidos, tratando de no repetirlos”*. (Ibídem: 132).

### **3.5.2. Depresión.**

Beck en 1970 expresaba sobre la depresión lo siguiente:

*"Estado anormal del organismo que se manifiesta, a través de señales y síntomas, como un estado de ánimo subjetivo bajo, actitudes pesimistas, una pérdida de espontaneidad,..."*. ([http://psicologoenlared.org/secciones/depresion/de\\_definiciones.htm](http://psicologoenlared.org/secciones/depresion/de_definiciones.htm))

Depresión, trastorno mental caracterizado *“por sentimientos de inutilidad, culpa, tristeza, indefensión y desesperanza profundas”*. A diferencia de la tristeza normal, o la del duelo, que sigue a la pérdida de un ser querido, la depresión patológica es una tristeza sin razón aparente que la justifique, y además grave y persistente. Puede aparecer acompañada de varios síntomas concomitantes, incluidos las perturbaciones del sueño y de la comida, la pérdida de iniciativa, el autocastigo, el abandono, la inactividad y la incapacidad para el placer. (Beck, U., 1985: 76).

#### **3.5.2.1. Tipología de la depresión.**

Hablamos de depresión mayor cuando nos enfrentamos a un estado severo que afecta profundamente a la persona y su entorno, limitando su actividad diaria y que dura al

menos un mes. Como ya se ha dicho, los síntomas suelen ser: tristeza, llanto, falta de apetito (a veces lo contrario), dolores y sobre todo la desesperanza, el pensar que nada va a cambiar, “verlo todo negro”. Algunos enfermos han definido su estado como “un pozo muy hondo”, “una caída sin fin”, “un túnel negro del que no se sale” etc. Estas personas necesitan ayuda profesional para salir de este estado y hay que proporcionársela cuanto antes.

La depresión menor o distimia, “*es un estado crónico, casi una “forma de ser”, estas personas parecen no estar nunca felices, ni bien del todo*”. No es una tristeza tan profunda como la anterior, el estado del paciente no es tan grave, ni se ven tan afectados su trabajo y su vida personal, pero la situación se alarga en el tiempo, a veces durante muchísimos años, hasta el punto que la persona ya no comprende otra forma de vida. Suelen aparecer temporadas bajas y altas, días mejores y peores, pero nunca llega sentirse bien del todo. A esta misma categoría pertenecen las “depresiones estacionales” que algunas personas sufren tan solo en determinadas estaciones como el invierno o la primavera. (Ibídem: 80).

### **3.5.2.2 Aparición de la depresión.**

Un informe de Psychology Today sobre la búsqueda del origen genético de la depresión afirma: “Los datos epidemiológicos disponibles sobre las principales enfermedades mentales dejan claro que las causas no son únicamente genéticas”. El informe da el siguiente ejemplo: “*De los estadounidenses nacidos antes de 1905, el 1% padecía depresión a los 75 años de edad. De los que nacieron medio siglo después, un 6% padecía depresión a los 24 años de edad*”. De ahí que el estudio concluya que un cambio tan espectacular en un espacio de tiempo tan breve sólo puede deberse a factores externos o sociales. (Ibídem: 101).

Al parecer, los trastornos depresivos pueden tener una cierta predisposición de tipo genético, por lo que el riesgo de sufrir un trastorno de este tipo es mayor en las familias de pacientes depresivos. “*La mayor proporción que se da en las mujeres*

*quizá dependa de causas orgánicas, pero también parece estar condicionada por la adquisición de roles sociales más pasivos e incapacitantes, y por el hecho de que, al exteriorizar la necesidad de ayuda con más facilidad que el hombre, es probable que las depresiones masculinas pasen más desapercibidas*". ("Depresión", Microsoft® Encarta® 2009).

### **3.6.2. Ansiedad.**

La ansiedad es un elemento que está estrechamente relacionado con el estrés, ya que es un posible síntoma de éste. Según Rojas, E. (1986), *“la ansiedad es una vivencia de temor a algo difuso, vago, inconcreto, indefinido, que a diferencia del miedo tiene una referencia explícita. Mientras que el miedo se produce por algo, en la angustia o ansiedad se produce por nada, se difuminan las referencias, se puede clasificar en cinco niveles; ansiedad normal, ansiedad ligera, ansiedad moderada, ansiedad grave y ansiedad muy grave”*.

Uno de los cuestionarios eficaces para medir el nivel de ansiedad es el cuestionario de E. Rojas, el cual está dividido en cinco partes, cada una de ellas mide factores específicos, esas son: síntomas físicos, síntomas psíquicos, síntomas de conducta, síntomas intelectuales y síntomas asertivos. Cada uno con 20 ítems para responder, tiene tres opciones de respuesta, donde el sujeto debe elegir una de ellas según se familiarice con la situación que nombra el ítem.

#### **-Síntomas físicos.**

Están producidos por una serie de estructuras cerebrales intermedias donde reciben o asientan las bases neurofisiológicas de las emociones. Además de *“las bases apuntadas en el nivel anatómico, la ansiedad se produce, o está condicionada, por descargas de adrenalina, los efectos causados por esta van a ser parecidos a una estimulación directa del sistema nervioso simpático donde brotan los síntomas físicos, los síntomas que aparecen más a menudo son: palpitaciones, sudores muy profusos, sequedad de la boca, sensación de falta de aire, pellizco gástrico, nudo en la garganta, temblores y ruborizarse o ponerse pálido”*. (Ibídem: 54).

### **-Síntomas psíquicos.**

En la ansiedad observamos unas notas diferenciales es esos mismos puntos, la experiencia es más que nada psicológica, de tal manera que se ha dicho que la ansiedad es la experiencia de la libertad o de las posibilidades del ser humano. De ahí se deriva que esta es creativa, provoca una *“reacción asténica, de sobresalto, de incitación a la huida, de participación activa en esa impresión de miedos difuminados y etéreos: hay un cierto desafío que es una mezcla de puesta en marcha, actividad, tendencia a escaparse”*. (Ibídem: 62).

### **-Síntomas conductuales.**

Se llama conducta a todo aquello que se puede observar desde afuera en otra persona, nos es necesario que la persona cuente lo que le pasa, sino que simplemente se registra al ver su comportamiento; y esto, tanto en el aspecto general como en el plano comunicativo. (Ibídem: 63).

### **-Síntomas intelectuales.**

En el mundo científico de las últimas décadas se habla de manifestaciones cognitivas, ello abarca todo lo que es el conocimiento, ahí quedan comprendidos la sensación, la percepción, la memoria, el pensamiento, las ideas, los juicios, lo raciocinio, el aprendizaje, etc. (Ibídem: 65).

### **-Síntomas asertivos (o trastornos en las habilidades sociales).**

El termino asertividad deriva del vocablo latino tardío asertum, participio, pasivo de asserere, que significa afirmar, conducir ante el juez; y a su vez procede de serere (entretrejer, encadenar). También proviene de otra expresión latina: asertus, que alude a la información de certeza de algo. (Ibídem: 66).

#### **3.6.2.1 Ansiedad positiva y negativa.**

Llamamos ansiedad positiva a aquel estado de ánimo precedido por el interés, la curiosidad, el afán de conocer y ahondar en tantas cosas atractivas y sugerentes como

tiene la vida, tanto es así que existe una expresión coloquial muy frecuente: decimos de alguien que “tiene muchas inquietudes”, cuando en su personalidad se manifiesta ese deseo de enriquecerse interiormente, propiamente no deberíamos llamarla ansiedad, esa aspiración engrandece al que la posee. El desempeño da como resultado un hombre más sólido, de más densidad, con una categoría superior. *“La ansiedad es el punto de partida, desde ella se inicia un atajo que va a conducir al aburrimiento, las crisis de la ansiedad o de los ataques de pánico, así como la ansiedad generalizada, conduce a un cierto cansancio psicológico que plantea sobre un peculiar estado de ánimo, que es el aburrimiento: sentimiento de vacío y neutralidad frente a cuanto rodea a ese sujeto”*. (Ibídem: 65-67).

### **3.7. ESTRÉS.**

La organización Mundial de la Salud (O.M.S) postula que el estrés es “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Para Richard Lazarus (1966) sería el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por él como amenazante, que desbordan sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Debe aclararse *“que el estrés es una reacción normal, evolutivamente seleccionada por su utilidad para la supervivencia y la adaptación del organismo”*. Así por ejemplo el incremento de la tasa cardiaca tiene como función proporcionar un mayor aporte de sangre al organismo para preparar a éste para responder ante posibles amenazas de la situación. Por tanto, al igual que la ansiedad o el dolor, decimos que el estrés tiene una función adaptativa, y únicamente cuando el estrés presenta unas características determinadas podemos hablar de alteración o anomalía, en cuyo caso usamos el término distrés. (Maslach, Ch., 1986: 32).

El estrés se puede medir por medio del cuestionario de Maslach, que de forma auto aplicado, mide el desgaste profesional, se complementa en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Se consideran puntuaciones bajas las menores a 34, el cuestionario más

utilizado es la escala de Maslach de 1986, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo como también hacia los pacientes. (Ibídem: 32).

El primer inventario creado por Maslach y Jackson (1981, citado en Cordes y Dougherty, 1993) para medir el síndrome de BurnOut o “estar quemado”, consistía en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez nuevamente fueron sometidos a prueba en una muestra de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones con 22 ítems finales (Cordes y Dougherty, 1993). Por otra parte, la primera edición mantenía dos tipos de escalas según la frecuencia e intensidad del síndrome, de estas, la escala de frecuencias es la que muestra una mejor correlación en la mayoría de las investigaciones. Debido a estas razones, los autores han aceptado la utilización de una sola escala de frecuencia en la segunda edición, así se desarrolló la versión final del Maslach Burnout Inventory (/MBI), el cual fue el primer instrumento científicamente validado sobre el tema (Maslach y otros, 2001). Contiene ítems que permiten la determinación de los síntomas o dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización o cinismo y la realización personal en el trabajo; las que no fueron derivadas teóricamente, sino que fueron resultado de un análisis exploratorio de una serie de experiencias asociadas con el fenómeno del BO por medio del MB.

### **3.7.1 Factores del estrés.**

#### **-Factor de Cansancio emocional.**

El modelo de Maslach se centra en la respuesta emocional, por lo que esta dimensión es la más representada en cuanto a número de ítems, también es la que más se asocia con problemas derivados del estrés laboral (Evans y Fisher, 1993; Lee, 1993). Esto es

apoyado por los hallazgos de diversas investigaciones, en donde la mayor parte de la varianza es explicada por este factor.

En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual (1991, citado en Grajales, 2000) para agotamiento emocional es de 0,90. Burke (1996), señala que el agotamiento emocional es el componente principal y clave para el BO, explicando que esto puede deberse a que es la manifestación más obvia del fenómeno y el hecho de que a las personas les molesta principalmente la sensación de agotamiento emocional.

#### **-Factor de Despersonalización.**

Densten (2001), encuentra que hay evidencia suficiente para apoyar la integridad de este factor y en términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdos (1997, citado en Grajales, 2000) para despersonalización es de 0.79. Aunque Maslach y Leiter (1997) afirman que el agotamiento emocional es el núcleo de los tres factores que se puede clasificar como genuinamente y únicamente perteneciente al BO, los otros dos (o variables similares) se utilizan también como indicadores de estrés en la investigación del estrés laboral, por lo tanto se sobreponen con la reacción general de adaptación.

Por otro lado es una dimensión muy importante desde la perspectiva de Maslach pero se le critica el que sea la dimensión que tiene menor número de ítems y mayores problemas factoriales y de consistencia interna. Es por ello que algunos investigadores la consideran la dimensión más frágil del cuestionario.

#### **-Factor de Realización Personal.**

En términos de referencia, el valor de confiabilidad propuesto por los estudios originales de Maslach y Jackson, según el manual de Seisdos (1997, citado en Grajales, 2000) para Realización Personal es de 0.71. Densten (2001), encuentra que

el factor se subdivide en dos sub factores, según los resultados del análisis factorial confirmatoria:

El primero lo componen los ítems 4, 9, 18 y 19 y darían cuenta de aspectos relacionados con la auto eficiencia, por ejemplo, “entender con facilidad” o “influyendo positivamente”. Este aspecto se referiría al “Self” o el sí mismo. El segundo lo integran los ítems 7, 17 y 21 que podrían estar relacionados con la indefensión aprendida relacionada con la Realización Personal en el trabajo. (Ibídem: 39)

### **3.7.2. Tipos de estrés.**

#### **-Estrés agudo.**

El estrés agudo es la forma de estrés más común. “*Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano*”. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Esquiar más allá de sus límites puede derivar en caídas y fracturas de huesos. Del mismo modo, exagerar con el estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas. (Rojas, E., 2000: 69-70).

Afortunadamente, la mayoría de las personas reconocen los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico que abolló el parachoques, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás.

#### **-Estrés agudo episódico.**

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas,

pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo.

Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre *“agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca”*. Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses. (Ibíd.: 71-72).

### **-Estrés crónico.**

Si bien el estrés agudo puede ser emocionante y fascinante, el estrés crónico no lo es. Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta. *“El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente”*. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. *“Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del*

*mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona*". Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el autoexamen activo, a menudo con ayuda de un profesional. (Ibídem: 71-72).

### **3.7.3 Fases del Estrés**

-Fase de alarma: Cuando se da el momento en el que debemos enfrentarnos a una situación nueva o difícil, nuestro cerebro analiza las características de esta situación en base a recuerdos o a la memoria grabada de cada ser humano, y si no encuentra ninguna situación similar y es desconocida envía órdenes para que el organismo libere sustancias como de adrenalina y de esta manera todo el cuerpo en general se prepara para responder en base a diferentes síntomas como son: la presión arterial y tensión en los músculos, podrá responder y enfrentar a lo desconocido, siendo esto una situación biológica y natural.

-Fase de resistencia: en esta fase el individuo permanece activo solo mientras responde bien y dura la estimulación, aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio y tensión sigue respondiendo bien y cuando la situación estresante cesa, el organismo de la persona regresa a la normalidad.

-Fase de agotamiento: Como todo, el cuerpo humano también tiene su etapa de resistencia y si la activación, los estímulos y las demandas no disminuyen, el nivel de resistencia que tiene el organismo se acaba, apareciendo nuevamente la alarma, es entonces donde se empieza a sufrir problemas físicos y psíquicos. Según Hans Seyle *"el estrés se convierte en peligroso cuando aparece con frecuencia, se prolonga de modo inusual o se concentra en algún órgano del cuerpo"*. (Ibídem: 71-72).

### **3.7.4 Causas del estrés.**

Según Jean Benjamín Stora, "el estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo". Este instinto es bueno en emergencias, pero éste puede causar síntomas físicos si continua por mucho tiempo, así como una respuesta a los retos de

la vida diaria y los cambios. Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Se trata de una respuesta normal del organismo ante situaciones de peligro, en respuesta a las situaciones de emboscada, el organismo se prepara para combatir o huir mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, producida principalmente en unas glándulas “suprarrenales” o “adrenales” (llamadas así por estar ubicadas adyacentes al extremo superior de los riñones). *“La adrenalina se disemina por toda la sangre y es percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo, que responden para prepararse para la acción de manera inconsciente y no planeada”*. (Ibídem: 71-72).

**CAPÍTULO IV**  
**DISEÑO METODOLÓGICO**

El tema objeto de estudio corresponde al área de la psicología clínica, que se puede definir como una rama de la psicología que investiga y aplica los principios de la psicología a la situación única y exclusiva del paciente, para reducir sus tensiones y ayudarlo a funcionar en forma eficaz y con mayor sentido.

Además corresponde al área clínica, porque se realiza una evaluación diagnóstica de las características psicológicas (rasgos de personalidad, inteligencia, autoestima, depresión y ansiedad) y el nivel de estrés, centrada en los Policías del Batallón de Seguridad Física de la ciudad de Tarija, para posteriormente elaborar un documento donde vaya plasmado todo lo recabado.

#### **4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

El presente trabajo de investigación es de tipo **descriptivo**, porque se analiza cómo es el problema y de qué manera se manifiesta en la población objeto de estudio, es decir se analizan los componentes de las características psicológicas y se verifica el nivel de estrés que presenta la población objeto de estudio.

El tema presenta características **diagnósticas** porque en base a los resultados de la aplicación de los diferentes instrumentos se realiza un diagnóstico de la población objeto de estudio para avanzar a determinadas conclusiones, ya que se tiene como objetivo principal, determinar las características psicológicas y el nivel de estrés que presentan los Policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija, además que se parte de una problemática social, real, para luego en base a la información y datos recabados sirvan de apoyo a dicha problemática.

De igual manera se tipifica como un estudio de tipo **transversal**, porque se está tomando como muestra de la población objeto de estudio a 20 Policías del grupo “A” y 20 Policías del grupo “B” del Batallón de Seguridad Física de la ciudad de Tarija.

En cuanto al tratamiento de los datos recolectados se realizan de manera:

**Cuantitativa,** Es cuando los datos recogidos se expresan en escalas numéricas, se aplican las operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división) se sacan promedios y se presentan los resultados en tablas estadísticas.

**Cualitativa,** Es cuando no se recurre a la estadística, se hace un tratamiento individual de los datos, y solo se expresan las tendencias o elementos estudiados. Las dimensiones cualitativas para describir los rasgos de personalidad y analizar de manera más profunda el tema objeto de estudio de manera crítica y reflexiva, así también el nivel de estrés de la población objeto de estudio.

#### **4.2 POBLACIÓN.**

La población objeto de estudio está constituida por todos los funcionarios Policiales del Batallón de Seguridad Física de la Policía ubicado en la ciudad de Tarija; actualmente cuenta con un número de 220 Policías y las características que presentan es que cumplen funciones específicas de seguridad en diferentes instituciones y entidades financieras tanto como bancos y cooperativas y otras instalaciones acantonadas en nuestra ciudad, los requisitos que cumplen los policías es: tener una edad de 20 años, el tiempo de servicio en la institución es de 35 años para que posteriormente goce de su jubilación; gozar de buena salud, no tener antecedentes penales ni civiles y presentar buen comportamiento y buena conducta acorde a los valores personales y doctrina policial.

**CUADRO N° 1: POBLACIÓN**

<b>BATALLÓN DE SEGURIDAD FÍSICA-TARIJA</b>	<b>Grupo “A”</b>	<b>Grupo “B”</b>	<b>Total</b>
<b>PERSONAL BAT.SEG.FIS.PRIVADA</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>94</b>
<b>PERSONALDEAPOYO</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>62</b>
<b>PERSONAL BAT. SEG. FIS. ESTATAL</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>64</b>
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>112</b>	<b>220</b>

(Fuente: Libro, Registro de Personal del Batallón de Seguridad Física, 2011:15).

### 4.3 MUESTRA.

De la población objeto de estudio se obtuvo una muestra del 20% que equivale a 40 Policías del Batallón de Seguridad Física de la Policía en la ciudad de Tarija los cuales cumplen servicios específicos de seguridad en bancos y cooperativas instalados en la ciudad de Tarija.

El tipo de muestreo fue al azar, porque los elementos de la población presentan las mismas probabilidades de ser elegidos, entonces la muestra fue seleccionada de manera aleatoria simple, tomando en cuenta un porcentaje de 10% en cada grupo de turno (grupo A y grupo B).

En cuanto a las características que presenta la población, es que son de Nacionalidad Boliviana, presentan edades de entre los 20 y 40 años de edad, son bachilleres, la mayoría conformaron sus propias familias y están asentados en la ciudad de Tarija, aunque muchos vinieron del interior del país, el trabajo al cual se deben es rotativo, lo que quiere decir que en el puesto al cual se le designan es temporal, están sujetos a cambios de destino (solo a nivel Departamental y Provincial), esto en caso de los miembros que conforman el Batallón de Seguridad Física Privada, pero en caso de los miembros del Batallón de Seguridad Física Estatal (que son de apoyo) sus destinos pueden variar de Departamento a Departamento o solo Provincias. A continuación se grafica la muestra seleccionada para esta investigación:

**CUADRO N° 2: MUESTRA**

<b>Policías</b>	<b>Grupo A Estatal-privada</b>	<b>Grupo B Estatal-privada</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Bancos</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
<b>Cooperativas</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>

(Fuente: Libro de Control del personal del Batallón de Seguridad Física).

#### 4.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

En el desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes métodos:

**-Método teórico:** Se utilizó principalmente para la construcción del marco teórico y la interpretación de los datos, sin embargo está presente en todo el período de la investigación. Además permitió ahondar más sobre las características psicológicas y el nivel de estrés que presentan los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija, por ser sujetos donde se centra nuestro tema de estudio.

**-Método empírico:** Es aquel que se empleó en la recogida de los datos como cuestionarios y test psicológicos ya que permiten la intervención, registro, medición, interpretación y la transformación de la realidad en el proceso de investigación; a través de los cuales se pudo tener un acercamiento directo a la población objeto de estudio.

**-Método estadístico:** Este fue utilizado para realizar la organización y análisis de los datos que se obtuvieron a partir de la aplicación de los distintos instrumentos, los resultados de la aplicación de los instrumentos fueron tabulados y organizados para determinar las características psicológicas e identificar el nivel de estrés, que presentan los policías de la unidad policial, tema central en la cual se enfoca la investigación.

Para la ejecución de la presente investigación se utilizaron las siguientes **técnicas:**

**-Cuestionario:** Es un medio de recolección de datos por medio de preguntas cuyas respuestas se obtienen en forma escrita u oral. Es un método que estudia los fenómenos por medio de lo que los sujetos expresan sobre ellos; el cuestionario puede contener los siguientes tipos de preguntas:

-Según su función: contenido, control, filtro y neutras.

-Según la libertad de respuesta: que consiste si son, abiertas, cerradas o mixtas.

-Según su coincidencia de contenido y objetivo: es decir directas o indirectas.

**-Test psicológico:** 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, lo que permite realizar una clasificación.

Para la ejecución de la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

**-Inventario de personalidad para adultos 16 P.F-Cattell Raymond.**

Su autor Raymond Cattell, evalúa y describe los rasgos de personalidad en adultos mediante el inventario de los 16 factores de personalidad, que consta de 16 factores bipolares, en 9 niveles: bajo del 1 al 3, medio del 4 al 6 y alto del 7 al 9, entre los factores que mide este cuestionario tenemos: sizotimia-afectomia, inteligencia baja-inteligencia baja, poca fuerza del yo-mucha fuerza del yo, sumisión-dominancia, desurgencia-surgencia, poca fuerza súper yo-mucha fuerza súper yo, timidez-audacia, dureza-ternura, confiable-suspica, practicidad-imaginatividad, sencillez-astucia, seguridad-inseguridad, conservadurismo-radicalismo, adhesión al grupo-autosuficiencia, baja integración-mucho control y poca tensión-mucha tensión.

**-Test de Matrices progresivas Raven, (Escala General):**

Este test fue construido en 1936 por Raven y Penrose, fue sometido a revisiones los dos años siguientes, la forma actual data del año 1938, pertenece al grupo de los denominados test factoriales de inteligencia, es gráfico y se utiliza para determinar en forma fácil y rápida la capacidad mental.

**-Cuestionario de Autoestima MIA forma 35-B.**

El inventario de autoestima forma 35 B, el cual fue adoptado solo en aspectos formales por De los ríos (1999), este instrumento mide el nivel de autoestima del sujeto, dando un puntaje específico. Este inventario consta de 50 ítems, a los que el individuo responde con 4 alternativas en un rango de 0 a 3, donde 0: falso, 1: es algo

cierto, 2: creo que es cierto y 3: estoy convencido de que es cierto. La escala de autoestima comprende 10 rangos cada uno con sus determinados niveles.

#### **-Cuestionario de Depresión de Beck.**

El cual mide los Componente somáticos, componentes afectivos y componentes conductuales, está conformado por ítems donde tiene la posibilidad de responder a los componentes; se los presenta en forma de afirmación y evalúa cada uno de los componentes si los presenta en los últimos tres meses. En caso de que responda de manera negativa debe marcar la opción No, y si responde afirmativamente debe marcar en la opción Si y valorar el nivel de depresión, lo cual se divide en a)= Normal, b)= Ligeramente c)= Moderada y d) Severa

#### **-Cuestionario de Ansiedad-Rojas Enrique.**

El cuestionario de Enrique sirve para medir el nivel o grado de ansiedad que presenta el sujeto, está dividido en cinco grupos como son: Síntomas físicos, síntomas psíquicos, síntomas de conducta, síntomas intelectuales y síntomas asertivos, los cuales nos dan resultados precisos y exactos sobre lo que se desea medir.

El sujeto debe leer cada uno de los ítems los cuales son los síntomas, deben de estar escritos en forma de afirmación y deben de evaluar si los presentó durante los tres últimos meses, en caso de que la respuesta sea negativa debe marcar la opción No, y si la respuesta es afirmativa debe marcar en la opción Si y valorar el nivel de ansiedad, lo cual se divide en 1= intensidad ligera, 2= intensidad mediana, 3= intensidad alta y 4= intensidad grave.

El material utilizado es el cuestionario de ansiedad de Rojas y un bolígrafo.

#### **-Escala de Maslach para medir el Estrés.**

Este cuestionario mide el desgaste profesional, se realiza en un tiempo de 10 a 15 minutos y mide los tres aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Se consideran puntuaciones bajas

las menores a 34. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto administrado constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes.

Escala de Maslach: Deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala:

0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces.

#### **4.5 PROCEDIMIENTO.**

El presente trabajo de investigación se realizó de acuerdo a las siguientes fases:

##### **1ª fase. Revisión Bibliográfica:**

En esta primera fase se procedió a determinar la problemática y de justificarla, en base a datos y estudios previos obtenidos de revisiones bibliográficas en relación a la investigación.

##### **2ª fase. Contacto con la población:**

En esta fase se realizó el primer contacto con la población objeto de estudio con el fin de tener un acercamiento y confiabilidad; es decir con los Policías del Batallón de Seguridad Física de la Policía de Tarija.

##### **3ª fase. Delimitación de la Muestra:**

En esta etapa se realizó la selección de la muestra, la cual incluye el 20% de la población objeto de estudio, seleccionados al azar entre Policías de ambos grupos de turno (grupo A, Grupo B), mismos que reúnen las características necesarias para ser objeto de estudio de la presente investigación.

#### **4ª fase. Prueba Piloto:**

En esta fase se procedió a una aplicación previa de los instrumentos a la población objeto de estudio, para conocer y determinar si éstos muestran la confiabilidad y validez del tema de estudio.

#### **5ª fase. Aplicación de los Instrumentos:**

En esta etapa se procederá a realizar la selección y aplicación de los instrumentos seleccionados para el estudio, es decir los test y cuestionarios los cuales están relacionados y acordes al tema que se está abordando, para obtener datos más confiables que ayuden a la investigación.

#### **6ª fase. Análisis e Interpretación de instrumentos:**

Una vez aplicado los instrumentos y recolectados todos los datos se procedió a la corrección, análisis e interpretación de los mismos y con los resultados se realizaron los gráficos y cuadros correspondientes proporcionando respuestas a las hipótesis planteadas.

#### **7ª fase. Elaboración de Conclusiones y Recomendaciones:**

En esta fase se procedió a la elaboración de las respectivas conclusiones y recomendaciones en base a los datos logrados del análisis e interpretación de los resultados de los instrumentos aplicados.

#### **8ª fase. Organización y Presentación del Informe Final:**

Luego de haber pasado por las diferentes fases de la investigación, en esta fase se procedió a la organización y presentación del informe final para su respectiva defensa.

**CAPÍTULO V**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**  
**LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se efectúa el análisis e interpretación de los resultados, que fueron recolectados de la aplicación de los diferentes instrumentos, a los funcionarios policiales de la Unidad Policial del Batallón de Seguridad Física de la Ciudad de Tarija, que vienen a ser sujetos de estudio; esto con la finalidad de mostrar resultados objetivos del proceso de investigación.

Los resultados y/o datos estadísticos son representados en cuadros y gráficos en relación a los objetivos planteados para llevar adelante la presente investigación, como a continuación se citan: Rasgos de personalidad, cociente intelectual, autoestima, depresión, ansiedad y estrés, lo que permite efectuar un análisis descriptivo de las características psicológicas y el nivel de estrés en los policías del Batallón de Seguridad Física de la ciudad de Tarija.

Posterior a cada cuadro, se realiza la interpretación de los resultados de manera cualitativa, tomando en cuenta los más sobresalientes para consiguientemente contrastar las hipótesis planteadas al principio de la investigación y aclarar si se rechaza o acepta las hipótesis propuestas, estas en base a cada objetivo de la investigación.

Con el análisis de los datos recabados, se determinan las características psicológicas y el nivel de estrés en los policías del batallón de seguridad física de la ciudad de Tarija.

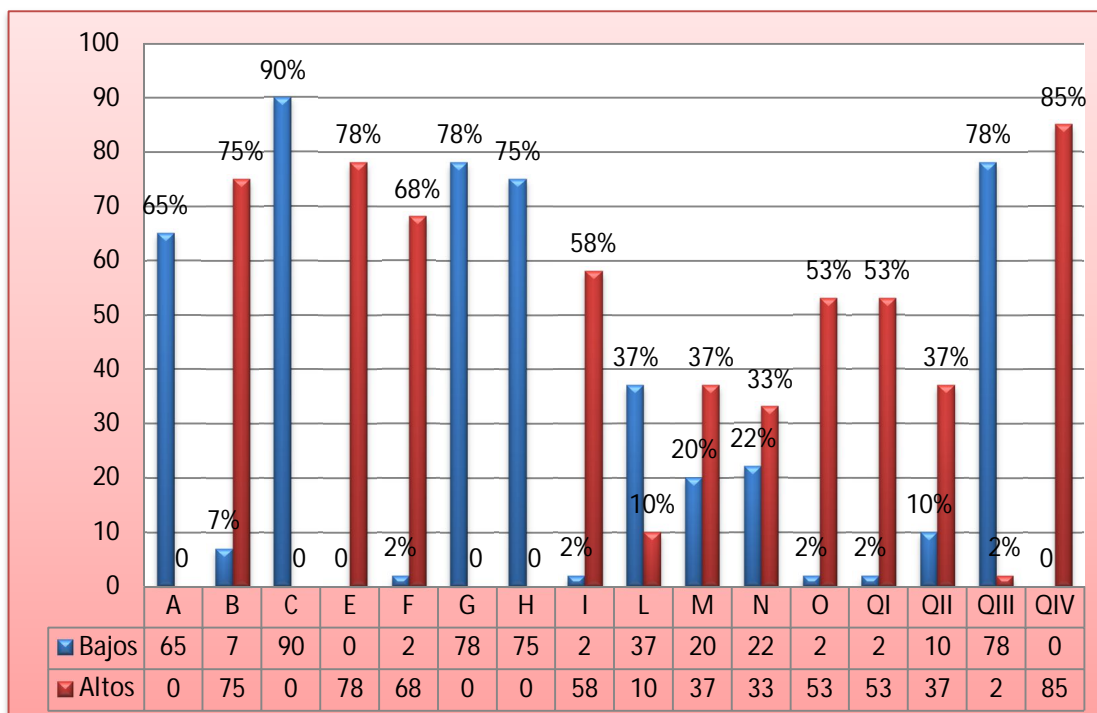
### **5.1. Rasgos de Personalidad.**

Para realizar el análisis se consideraran los datos más relevantes obtenidos, haciendo hincapié en los niveles altos y bajos propios del cuestionario de personalidad 16-PF de Raymond Catell, por esto y con la finalidad de responder al primer objetivo específico que indica: **“Caracterizar los rasgos de personalidad de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”**, se presenta la siguiente información:

**Cuadro N° 1**  
**Rasgos de personalidad**

FACTORES		BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
A	Sizotimia – Afectomia	26	65	14	35	--	--	40	100
B	Inteligencia Baja – Alta	3	7	7	18	30	75	40	100
C	Poca - Mucha Fuerza del Yo	36	90	4	10	--	--	40	100
E	Sumisión – Dominancia	--	--	9	22	31	78	40	100
F	Desurgencia – Surgencia	1	2	12	30	27	68	40	100
G	Poca - Mucha Fuerza Súper Yo	31	78	9	22	--	--	40	100
H	Timidez – Audacia	30	75	10	25	--	--	40	100
I	Dureza – Ternura	1	2	16	40	23	58	40	100
L	Confiable – Suspica	15	37	21	53	4	10	40	100
M	Practicidad – Imaginatividad	8	20	17	43	15	37	40	100
N	Sencillez – Astucia	9	22	18	45	13	33	40	100
O	Seguridad – Inseguridad	1	2	18	45	21	53	40	100
QI	Conservadurismo - Radicalismo	1	2	18	45	21	53	40	100
QII	Adhesión – Autosuficiencia	4	10	21	53	15	37	40	100
QIII	Baja integración - Mucho control	31	78	8	20	1	2	40	100
QIV	Poca - Mucha Tensión	--	--	6	15	34	85	40	100

**Gráfico N° 1**  
**Rasgos de Personalidad**



Previo análisis e interpretación de los resultados se define la personalidad, según el autor del cuestionario de personalidad 16-PF, de Raymond Catell, el mismo que indica que: no existen definiciones correctas o incorrectas, sino más o menos adecuadas para los objetivos que se pretenden. En nuestro caso vamos a adoptar la definición de **W. Allport**, "*Personalidad es la organización dinámica, en el interior del individuo, de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característicos.*"

Esta definición indica: *la personalidad es de naturaleza cambiante: organización dinámica. que es algo interno, no de apariencia externa, que no es exclusivamente mental, ni exclusivamente neurológica sino que su organización exige el funcionamiento de mente y cuerpo como unidad, que los sistemas psicológicos son tendencias determinantes que dirigen y motivan la acción, que la conducta y el pensamiento son característicos de cada individuo, y que en ellos se refleja su*

*adaptación al ambiente, a la vez que son formas de acción sobre él.*  
(<http://.monografias.com/trabajos/personalidad/.shtml>).

En relación a los policías del Batallón de Seguridad Física de la policía de Tarija, de acuerdo al gráfico expuesto presentan los siguientes rasgos de personalidad:

#### **Factor Q4: Poca Tensión-Mucha Tensión.**

En el presente factor de personalidad el que prevalece es el de “**Mucha tensión**” ubicado en el nivel alto, con un valor de 85%, que significa que la mayoría de los policías pertenecientes a la Unidad Policial del Batallón de Seguridad Física son tensos, inestables e irritables.

Este resultado puede deberse a las funciones que cumplen los policías en sus diferentes puntos de trabajo como ser, en entidades públicas y financieras de seguridad, están en constante conflicto y vulnerables a ser víctimas de cualquier acción de atracos, asesinatos, secuestro o cualquier delito sancionado por Ley; esto puede provocar un estado de tensión.

#### **Factor E: Sumisión-Dominancia.**

En este factor de personalidad presenta, “**Dominancia**” es el que sobresale con un nivel alto de 78% de policías del Batallón de Seguridad Física que exhiben una personalidad caracterizada por ser agresivos, independientes, tercos y obstinados, en este caso puede que se comporten agresivamente por situaciones que vivencian momentos de tensión en su trabajo y en un lugar de trabajo no pueden explotar exhibiendo su ira a causa de algo provocado, entonces esto le lleva a incrementar su estado de tensión que posteriormente sino libera este estado ya sea realizando otras actividades en su descanso, se sigue sobrecargando el estado de tensión hasta ser agresivos en momentos inesperados, además quizás se deba que aparte de cumplir sus funciones de seguridad tiene que interrelacionarse con el entorno social lo cual les lleva ventaja de aprender otras nuevas formas de vida diaria.

### **Factor B: Inteligencia Baja-Inteligencia Alta.**

En el factor B resalta con 75% de “**Inteligencia Alta**” lo que significa que los policías tienen habilidades de buena comprensión y rapidez de aprendizaje, demuestran buen nivel de razonamiento de resolución a posibles problemas.

Esto quizá debido a que son personas que por su condición de funcionarios policiales tienen que estar actualizados en cuanto a información características de su área, además de una preparación física y/o psicológica que exige su trabajo, lo cual trasunta a través del tiempo a que sean perseverantes y con fuerza de interés en sus funciones.

### **Factor F: Desurgencia-Surgencia.**

En el presente factor de personalidad prevalece el rasgo de “**Surgencia**” con un 68%, lo que significa que ese porcentaje de policías revelan el de ser alegres, animosos, habladores y sociables lo que significa que probablemente se deba a su vocación de servicio a la sociedad y la relación interpersonal que mantiene a diario con los de su entorno, lo cual es un requisito indispensable que se considera al momento de ingresar a la institución policial. *“La personalidad de un buen policía es la capacidad de comunicarse con los demás, mantener cierta amistad, comprender y aceptar las opiniones que de los demás, etc. El grado de adaptación y resolución frente a los problemas cotidianos. Saber aceptar el trabajo en equipo. En general, no tener un carácter colérico, irreflexivo, tozudo, etc.”.* (<http://carris.wordpress.com/2010/02/05/el-perfil-psicologico-de-un-policia>).

### **Factor I: Dureza-Ternura.**

En el presente factor sobresa le el rasgo de personalidad de “**Ternura**” con un 58%; es decir que los policías del Batallón de Seguridad Física presentan una personalidad caracterizada por ser de sensibilidad blanda, buscan atención y ayuda en situaciones que las necesitan.

En ese caso probablemente se trate de que los funcionarios policiales como es probable en cualquier persona y no por ser policía significa que no tenga ese sentimiento de sensibilidad para con los demás seres humanos; también es afectado en ocasiones por lo que puede pasar a su alrededor y afectarle sentimentalmente y de sentir la necesidad de sobreprotegerse y de buscar dependencia en la resolución de sus posibles problemas.

**Factor O: Seguridad-Inseguridad.**

En el presente factor O el rasgo de personalidad de “**Inseguridad**” prevalece con un 53% de los policías en sentido de sentirse agobiados, inquietos, inseguros; tendencia a sentirse culpables, inquietos, aprensivos, inseguros, impacientados por los cambios de su persona en cuanto a su ánimo; además de que no se sienten aceptados ni con ganas de trabajar con algún grupo determinado con el cual se identifican.

Esto quizás se deba a que cuando iniciaron sus instrucciones para posteriormente formar parte de la Institución del verde olivo, no contaron con un título y/o certificado de egreso por razones obvias de que no cumplieron con el requisito de formación en una Escuela Básica de Policías (ESBAPOL), donde tienen una formación diferente y más completa en todas las áreas; solo se benefician con un ítem que les otorga el gobierno a través del Ministerio de Gobierno, además se deduce de que únicamente se especializan en el área de seguridad y ocasionalmente en otras áreas que los policías de formación en escuelas o academias reciben.

**Factor Q1: Conservadurismo-Radicalismo.**

En este factor Q1 el rasgo de personalidad de “**Radicalismo**” resalta con un 53%, es decir, los policías son liberales, les gusta percatarse de las cosas por su experiencia y son tolerantes con las ideas nuevas; lo que significa que son personas que por cuenta propia descubren formas nuevas de trabajo y de adaptación a sus funciones específicas de seguridad, así como la sociedad va sufriendo constantes cambios respecto a que la delincuencia va creciendo, también los policías de esta unidad

policial se van actualizando y descubriendo nuevas formas de prevenir e intervenir en casos de que se suscitara algún hecho delictivo.

Esto posiblemente se deba a que el funcionario policial como cualquier otro policía de su área, como cumplen funciones específicas de seguridad, le nace la preocupación de prepararse por cuenta propia ya que como no recibieron instrucciones completas en el área policial, experimentan por si solos a través de sus funciones cotidianas la necesidad de ser y de actualizarse y así evitar complicaciones futuras tanto para él como para la institución donde trabaja.

En el nivel bajo exteriorizan:

**Factor C: Poca-Mucha fuerza del yo.**

Factor que se ubica en el nivel bajo con un 90% en el rasgo de personalidad de “**Poca fuerza del yo**” lo que significa que los policías del Batallón de Seguridad Física exhiben un rasgo de personalidad de inestabilidad emocional y se encuentran afectados por los sentimientos, lo que se puede deducir que son débiles para tolerar la idea de frustración, por lo tanto la indecisión es característica de estas personas trayendo como resultados la insatisfacción.

Esto quizás se deba a las diferentes actividades que ejercen, aparte de los servicios de seguridad en alguna entidad financiera son nombrados a servicios extraordinarios los fines de semana, factor por el cual se va acumulando el cansancio por las horas sobrecargadas de labores y así tener como consecuencias ideas de frustración e inestabilidad emocional; y de esa manera sentirse afectados en sus relaciones interpersonales y vulnerables a ser irritables.

**Factor G: Poca-Mucha fuerza del súper yo.**

Factor donde sobresale el rasgo de personalidad de “**Poca fuerza del súper yo**” con 78% de los funcionarios policiales, revelan una personalidad de despreocupación y

poca aceptación de las normas sociales, lo que se puede deducir que es algo contradictorio del ser de personas que tienen la obligación de cumplir y hacer cumplir

*la Ley: La Policía Boliviana, como fuerza pública, tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del orden público, y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio boliviano. Ejercerá la función policial de manera integral, indivisible y bajo mando único en conformidad con la ley orgánica de la policía boliviana y las demás leyes del Estado.* (Nueva Constitución Política del Estado, Capítulo VII, art., 251, pág. 125-126).

Esto probablemente se deba a diferentes factores externos que de alguna manera u otra han ido modificando la conducta y el comportamiento del funcionario policial, como ser el desconocimiento parcial de algunas normas establecidas, de códigos recientes que van aprobándose, la sociedad misma que influye con exigencias que están fuera del alcance de los policías, etc. Además puede ser posible que esto quizás se deba a que los policías con la tan exigente función que cumplen, se despreocupen y descuiden de las funciones establecidas por ley, además de que como seres humanos que son sienten el peso del trabajo y no se interioricen en las normas sociales y las pase desapercibidas.

### **Factor Q3: Baja Integración-Mucho Control.**

Que indica que en el presente factor sobresale el rasgo de personalidad de “**Baja Integración**” con un 78% en los funcionarios policiales, es decir, muestran una personalidad auto conflictiva, despreocupada de sus propias necesidades y reglas sociales, lo que significa que fácilmente se inmiscuyen en problemas propios sin tener la facultad de resolución descuidándose de sí mismos hasta el punto de pasar desapercibidos ante cualquier circunstancia relacionado con su trabajo, como por ejemplo de no cumplir con algunas ordenes que se les encomienda o de realizarlas a medias, además de no adecuarse a las normas implícitas (usos cotidianos de alguna actividad) o explícitas (caso de leyes), hasta tal punto de pasar desapercibido en un grupo social.

Posiblemente se deba a cuestiones de la acumulación de problemas adquiridos tanto en el trabajo como en la familia, o en el entorno social donde se desenvuelve, lo que conlleva a que descuide los valores, creencias, desatendiendo la adaptación a las nuevas costumbres y de las cosas aceptables dentro de su grupo social de trabajo.

**Factor H: Timidez-Audacia.**

En el presente factor resalta el rasgo de personalidad de “**Timidez**” con un 75% de los policías demuestran una personalidad cohibida, reprimida, tímida con falta de confianza; se mantienen al margen de las relaciones sociales. Lo que quiere decir, que los policías durante el cumplimiento de sus funciones o cuando están disfrutando de su descanso muestran tendencias al retraimiento, de mantenerse aislados del grupo de trabajo y de comportarse de manera cautelosa, evitando el contacto social.

Lo que se puede decir es que, los policías del Batallón de Seguridad Física adoptan en algunas ocasiones un comportamiento tímido para depender de otros en la toma de decisiones, esto por la incapacidad de expresar sentimientos propios utilizando inclusive mecanismos de defensas con el objeto de justificar sus actitudes.

Esto quizás se da en que el funcionario policial de dicha unidad policial no es favorecido con cursos de actualización, donde pueda expresar libremente sus emociones ante los demás.

**Factor A: Sizotimia-Afectomia.**

En el presente factor sobresale el rasgo de personalidad de “**Sizotimia**” donde un 65% de los policías del batallón de seguridad física presentan una personalidad de ausencia de emoción viva y vibrante, fría y minuciosa; lo que quiere decir que prefieren realizar sus actividades de manera solitaria, pero por otra parte les gusta las cosas materiales y tienden a la discusión en ocasiones existiendo contradicción ante lo que expresan.

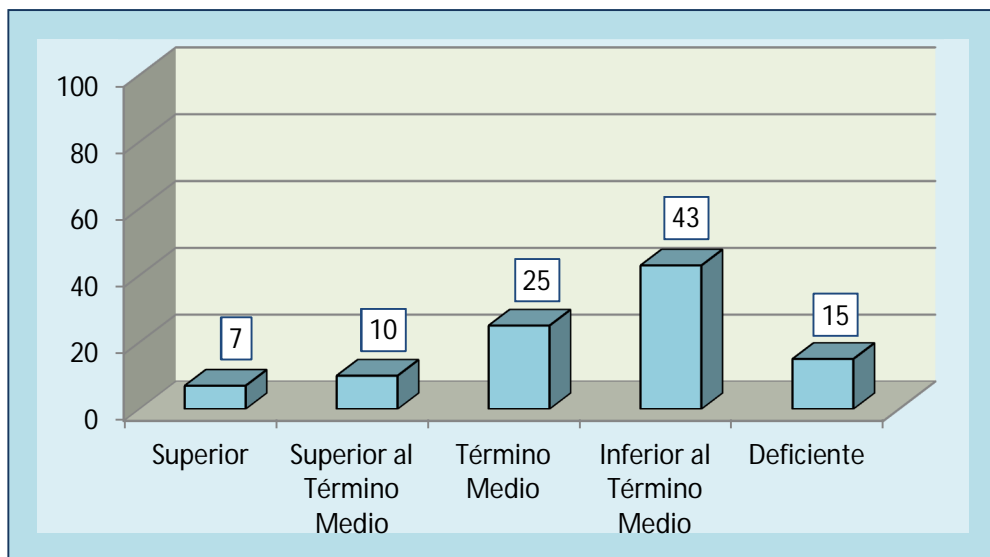
Esto puede deducirse a raíz de que los policías del Batallón de Seguridad Física son funcionarios que ingresan a la institución policial con una baja calidad de preparación por el tiempo reducido de ésta, lo que afecta a los integrantes de dicha unidad en las relaciones interpersonales con el resto de los funcionarios de las otras unidades policiales dependientes del Comando Departamental de la policía de Tarija, haciéndoles sentir excluidos del grupo policial a nivel departamental, de no sentir el apoyo de camaradería como debería ser, pese a que una de las características del perfil del policía es que deben ser: *“La capacidad de comunicarse con los demás, mantener cierta amistad, comprender y aceptar las opiniones de los demás, etc. El grado de adaptación y resolución frente a los problemas cotidianos. Saber aceptar el trabajo en equipo. En general, no tener un carácter colérico, irreflexivo, tozudo, etc. Sus actitudes: valoraciones y creencias que tiene de las cosas, de la vida, de los que le rodean, el trabajo de policía. Lo correcto sería mostrar siempre una actitud positiva. La motivación. El grado interés real hacia el puesto de trabajo. Se ha de mostrar siempre un gran interés, y además demostrarlo o parecerlo”*. Rasgo que se ve alterado por la existencia de prejuicios que afectan el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales en los funcionarios que forman parte del Batallón de Seguridad Física. (<http://blogs.laverdad.es/carris/2010,el-perfil-psicologico-un-policia>).

## 5.2. Cociente Intelectual.

Con la finalidad de responder al segundo objetivo específico que indica: “Identificar el nivel de cociente intelectual de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”, presentamos el siguiente cuadro de datos:

**Cuadro y Gráfico N° 2**  
**Nivel Intelectual**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Superior I (95 o más)</b>	3	7
<b>Superior al Término Medio II (90-75)</b>	4	10
<b>Término Medio III (50)</b>	10	25
<b>Inferior al Término Medio IV (25-10)</b>	17	43
<b>Deficiente V (5 o -)</b>	6	15
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>



El cociente intelectual de cada ser humano se diferencia uno de otro y es una de las más valiosas aptitudes, le permite medir la capacidad educativa para comparar formas, razonar, analizar y resolver problemas, haciendo traslucir resultados óptimos acorde a sus experiencias vividas e inclusive haciendo trascender su pensamiento en el tiempo y el espacio.

En relación a los resultados obtenidos, se puede inferir que los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija presentan un nivel “Inferior al Término Medio (43%), lo que representa que existe dificultad en la habilidad mental en los policías en cuestiones tales como en la comparación de objetos, razonamiento lógico al momento de producir ideas que lleven a una resolución de alguna problemática del ambiente y en el espacio donde se encuentren; se podría además deducir que presentan dificultad en la capacidad de trabajo en grupos y poca tolerancia en el trato con el entorno social donde se desenvuelven, lo cual posiblemente perjudica su desarrollo personal y grupal.

Recordemos que la habilidad mental depende de la preparación propia del sujeto, la cual incide en la adaptación y de poder enfrentar situaciones de riesgo, el policía como funcionario legal, es parte activa en la prevención e intervención de casos antisociales en los cuales la sociedad se arrima sabiendo y confiando que el policía es aquel sujeto del cual depende su integridad física; por diferentes cuestiones tales como en la habilidad en el manejo de las leyes, normas, reglamentos, códigos, etc., y por otra parte en el manejo del arma de fuego, lo cual hace referencia a que el funcionario policial del Batallón de Seguridad Física está preparado en estos aspectos.

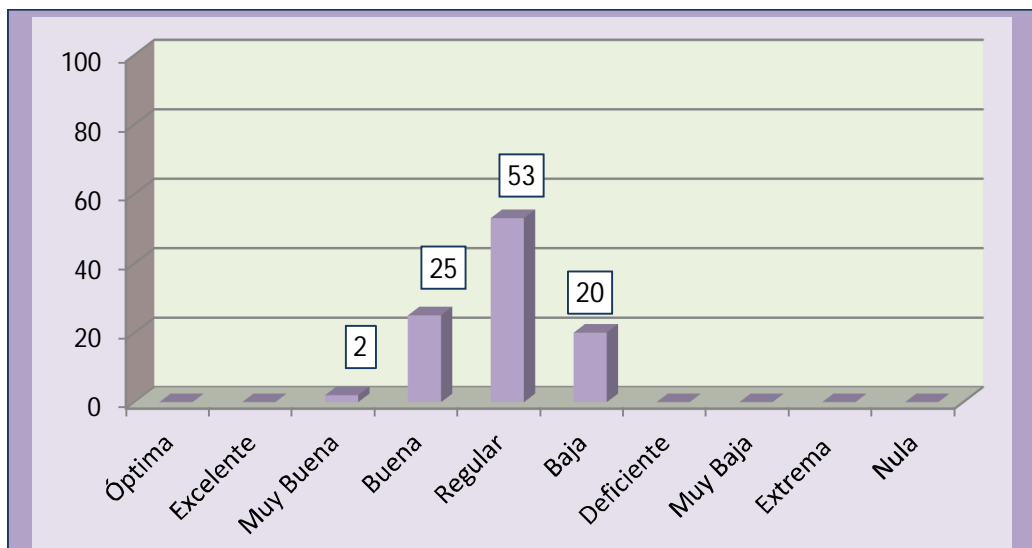
Quizás este resultado se deba a que los funcionarios policiales no llegaron a comprender a cabalidad las instrucciones para desarrollar del test de escala general de inteligencia en el momento de su aplicación, u otro motivo por el cual se ubican o presentan el nivel arriba mencionado; es quizás, por la razón de que cumplen sus funciones en un ambiente donde marca la tranquilidad y el desenvolvimiento normal.

### 5.3. Autoestima.

En este presente objetivo se expone los resultados de los niveles de autoestima, que de alguna manera ayudan a caracterizar a los policías del Batallón de Seguridad Física; por lo que para el análisis se toman en cuenta los datos más relevantes, por esto y con la finalidad de responder al objetivo específico de: “Valorar el nivel de autoestima de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”, se expone la información siguiente:

**Cuadro y Gráfico N° 3**  
**Nivel de Autoestima**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Óptima (61-75)	--	--
Excelente (46-60)	--	--
Muy Buena (31-45)	1	2
Buena (16-30)	10	25
Regular (0-15)	21	53
Baja (-1-15)	8	20
Deficiente (-16-30)	--	--
Muy Baja (-31-45)	--	--
Extrema (-46-60)	--	--
Nula (-61-75)	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>



La autoestima es la percepción evolutiva de nosotros mismos, es un conjunto de percepciones y sentimientos dirigidos hacia nosotros mismos hacia nuestra manera de ser, la autoestima influye en el contexto social de cada una de las personas, las percepciones o primeras impresiones que los demás se hacen de uno mismo influirán en la formación de la autoestima personal.

La importancia de la autoestima estriba en que concierne a nuestro ser, a nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal. Por lo tanto, puede afectar a nuestra manera de estar y actuar en el mundo y de relacionarnos con los demás. Nada en nuestra manera de pensar, de sentir, de decidir y de actuar escapa a la influencia de la autoestima.

En relación a la autoestima de los funcionarios policiales del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija, presentan un nivel de autoestima regular con (53%), lo que significa que se valoran emocionalmente de manera aceptable consigo mismos, además sienten que son valorados por el entorno social de forma aceptable, considerando sus funciones como policías en comparación con otras profesiones de igual manera valorando su trabajo con buena aceptación.

Haciendo referencia al dato reflejado, se infiere que los policías del Batallón de Seguridad Física del Departamento de Tarija, son personas frágiles emocionalmente en base a las críticas hechas por el entorno social donde desempeñan sus funciones, afectando por otra parte el valor propio que cada miembro tiene de la institución donde trabajan.

De seguir con esta constante desvalorización en los miembros del Batallón de Seguridad Física arrastrarían consecuencias serias tales como la provocación de trastornos en las habilidades sociales, ya que la autoestima es una variable primordial a tomar en cuenta en la persona y que debe estar establecida y valorada personalmente, no importando los estímulos externos que le lleguen a afectar tanto emocionalmente ni sentimentalmente.

De manera general este resultado quizás se deba a que los funcionarios policiales se desenvuelven en un ambiente hostil y de alta recarga horaria en su trabajo ocasionando pocas oportunidades de tiempo para consigo mismos, es decir que el ambiente donde trabajan les afecta tanto de manera personal como familiar ya que el enlace y afecto familiar son factores importantes a tomar en cuenta en el desarrollo personal de cada miembro de la institución policial y como resultado tener buen nivel de desempeño en el trabajo.

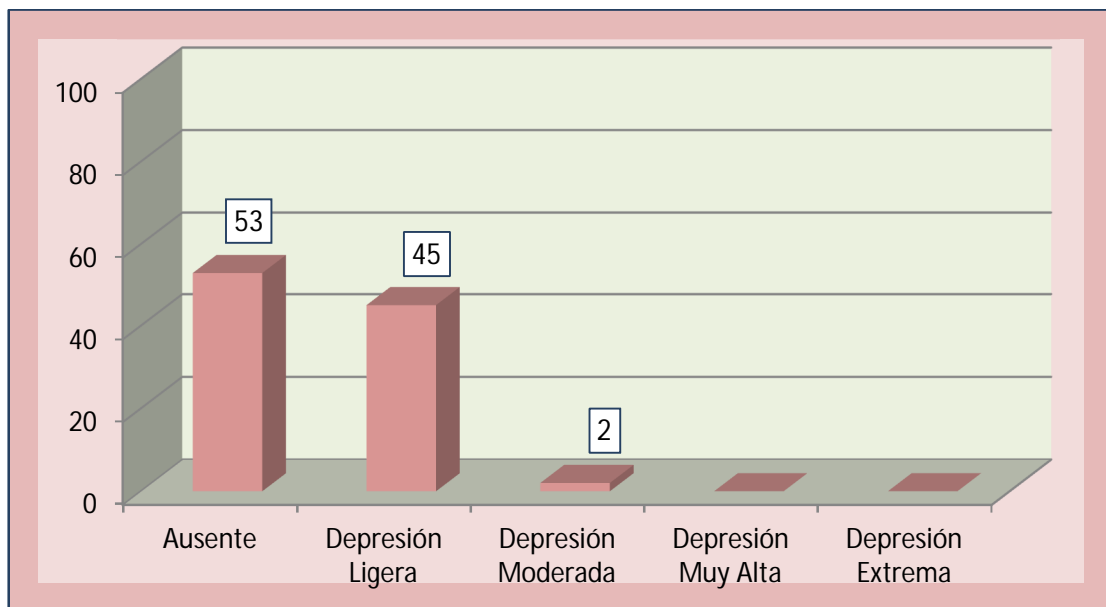
Además se puede deducir que los policías del Batallón de Seguridad Física en cuanto a los datos recabados, les podría impedir el poder trazarse objetivos concretos, ocasionándoles conflictos en sus funciones laborales, aparte como tienen pocas oportunidades de tiempo para consigo mismos por la carga horaria les lleva a apoyarse en el alcohol o algún tipo de estupefacientes o solo quizás al sexo como una forma de sobrellevar la vida y de desestresarse o alivianarse de la tensión ganada durante el día en sus fuentes laborales.

#### 5.4. Depresión.

En esta etapa se presentan los datos respectivos a los niveles de depresión, en este entendido y con la finalidad de responder al cuarto objetivo específico que dice: “Establecer el nivel de depresión de los policías”, se expone la siguiente información:

**Cuadro y Gráfico N° 4**  
**Nivel de Depresión**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No existe depresión (0 y 10)	21	53
Depresión Ligera (11 y 20)	18	45
Depresión Moderada (21 y 30)	1	2
Depresión Muy Alta (31 y 40)	--	--
Depresión Extrema (Más de 41)	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>



Según el autor de este cuestionario, la depresión es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.

En relación a los resultados logrados, se puede afirmar que los policías del Batallón de Seguridad Física no presentan depresión, esto apoyado con los datos que se ubican en el nivel de depresión ausente con 53%, lo que quiere decir que demuestran un estado estable de emoción y ánimo, influyendo de forma positiva en su personalidad y de la misma manera en su diario vivir en su trabajo como en su ambiente social y familiar, ya que es de vital importancia mantenerse en un ambiente tranquilo pese a las contrariedades del espacio donde trabajan; demostrando así ausencia de agotamiento, tristeza, de sentirse agobiados por una parte y por otra en su situación física no existe pérdida de peso ni preocupación de sentirse influido negativamente en su psique, o de insomnio alguno por el cansancio causado por el trabajo.

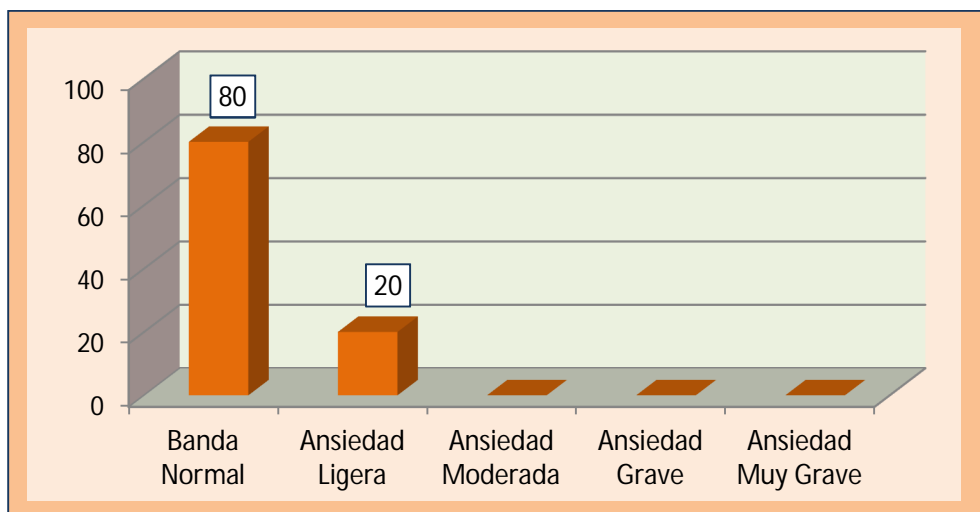
Por lo tanto se puede inferir que este resultado quizás se deba a que los policías del batallón de seguridad física o la mayoría de sus miembros, cumplen sus funciones y obligaciones dejando de lado estímulos externos negativos como ser el cansancio provocado por el trabajo, optando por utilizar mecanismos de barrera que impiden que afecten sus emociones y no se vean involucrados en conflictos sociales personales ajenos que llegan de afuera.

### 5.5. Ansiedad.

La ansiedad, es una vivencia de temor a algo difuso, vago, inconcreto, indefinido, se difuminan las referencias por la cual una persona pueda sentirse ansiosa, a la vez puede presentar dolores físicos corporales como ser, dolor de estómago y cabeza, boca seca entre otros síntomas. Por lo tanto a continuación se presentan el cuadro y gráfico correspondiente al nivel de ansiedad por síntomas, con el objeto de responder al quinto objetivo específico que indica: “Caracterizar el nivel de ansiedad de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija

**Cuadro y Gráfico N° 5 (1)  
Síntomas Físicos**

Síntomas	Nivel de Ansiedad	Fr	%
Físicos	<b>Banda Normal(0-20)</b>	<b>32</b>	<b>80</b>
	<b>Ansiedad Ligera(21-30)</b>	<b>8</b>	<b>20</b>
	<b>Ansiedad Moderada (31-40)</b>	--	--
	<b>Ansiedad Grave(41-50)</b>	--	--
	<b>Ansiedad Muy Grave(51)</b>	--	--
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>



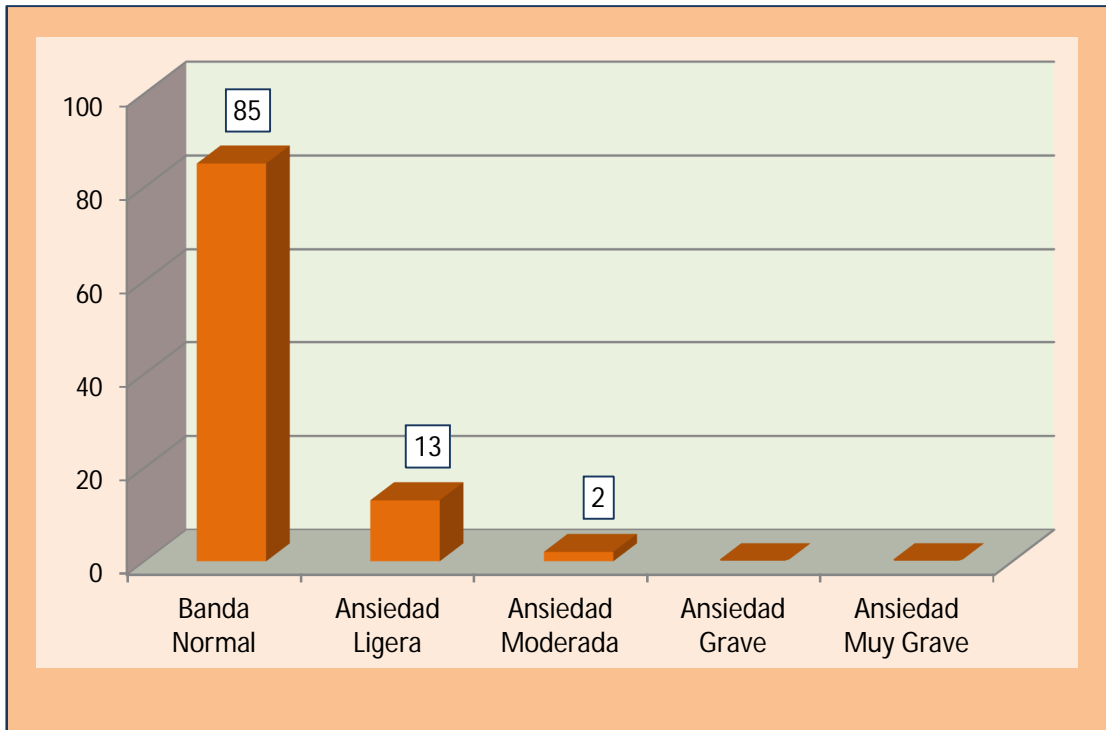
### **-Síntomas Físicos.**

En estos síntomas son característicos las palpitaciones seguidas de otros como, sudores en la piel, sequedad en la boca, sensación de falta de aire, nudo en la garganta, temblores y ruborizaciones o tendencia a ponerse pálido ante situaciones de tensión inesperada, etc., arrastrando serias complicaciones futuras como alteraciones nerviosas o cualquier otro problema de salud.

En relación los síntomas expuestos se tiene que el 80% de los policías del Batallón de Seguridad Física presentan o se ubican en una banda normal, lo que significa que los sujetos tomados en cuenta para este estudio no presentan ninguno de los síntomas descritos anteriormente, lo que se infiere se dieron estos resultados debido a que la mayoría de los policías están cumpliendo sus funciones en un ambiente tranquilo de seguridad en entidades financieras y no así expuestos al riesgo como lo hacen otros miembros policiales de otras unidades que son más de reacción como los que realizan en el servicio de patrullaje o de intervención de acción directa donde sí se requiere de mayor exposición física y psicológica al ciento por ciento.

**Cuadro y Gráfico N° 5 (2)**  
**Síntomas Psíquicos**

Síntomas	Nivel de Ansiedad	Fr	%
Psíquicos	<b>Banda Normal (0-20)</b>	<b>34</b>	<b>85</b>
	<b>Ansiedad Ligera (21-30)</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
	<b>Ansiedad Moderada (31-40)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>Ansiedad Grave (41-50)</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
	<b>Ansiedad Muy Grave (51)</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>



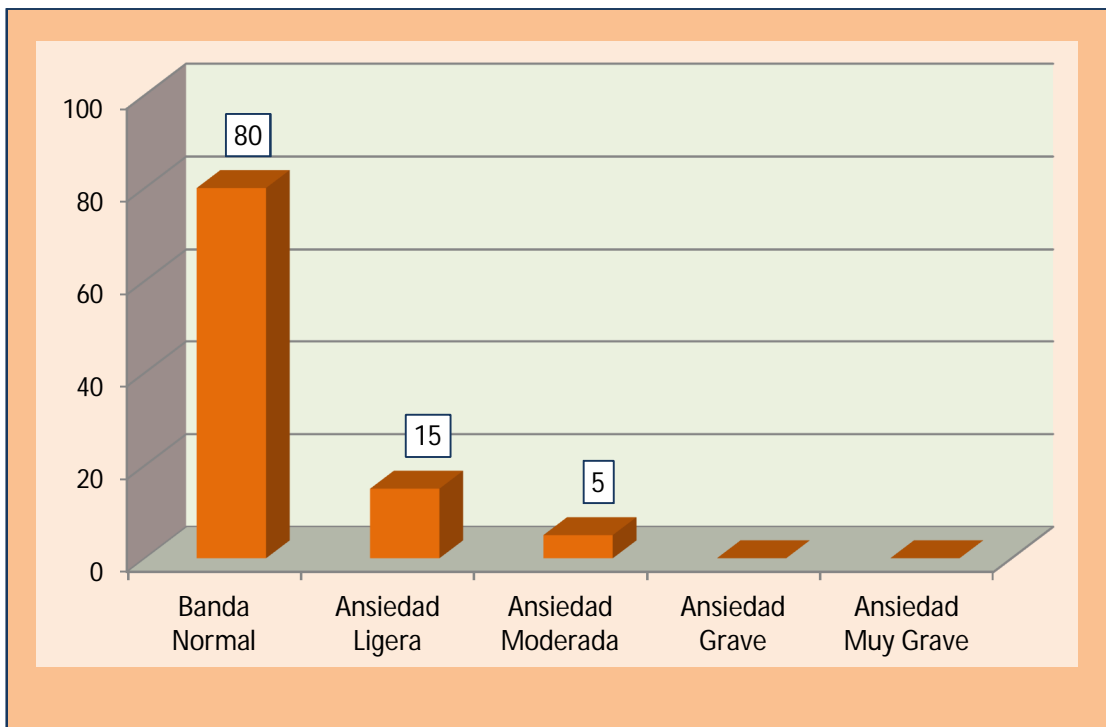
### **-Síntomas Psíquicos.**

En estos síntomas las personas exteriorizan impaciencia interior, inseguridad, reacción de sobresalto, de incitación a la huida, miedos disipados e impalpables, existe un cierto desafío que es una mezcla de puesta en marcha, a la vez se da una tendencia a escaparse y un temor al suicidio o de perder el control.

En este nivel los resultados obtenidos demuestran que el 85% de los policías del Batallón de Seguridad Física se ubican en la banda normal, lo que quiere decir que no presentan ninguno de los síntomas arriba mencionados, esto quizás se deba a que el hecho de formar parte de la institución de la policía, los mantiene tranquilos y el saber que es un trabajo donde cuentan con un seguro de salud y una jubilación al finalizar sus servicios, y que en su mente está la idea de que a pesar de las muchas exigencias en el servicio y de las responsabilidades a cumplir no es un efecto negativo, aspecto que aprendieron a sobrellevar quizás con el pasar del tiempo y la antigüedad adquirida dentro de la policía como miembros de tal institución.

**Cuadro y Gráfico N° 5 (3)**  
**Síntomas de Conducta**

Síntomas	Nivel de Ansiedad	Fr	%
Conducta	Banda Normal(0-20)	32	80
	Ansiedad Ligera(21-30)	6	15
	Ansiedad Moderada (31-40)	2	5
	Ansiedad Grave(41-50)	--	--
	Ansiedad Muy Grave(51)	--	--
	<b>TOTAL</b>		<b>40</b>



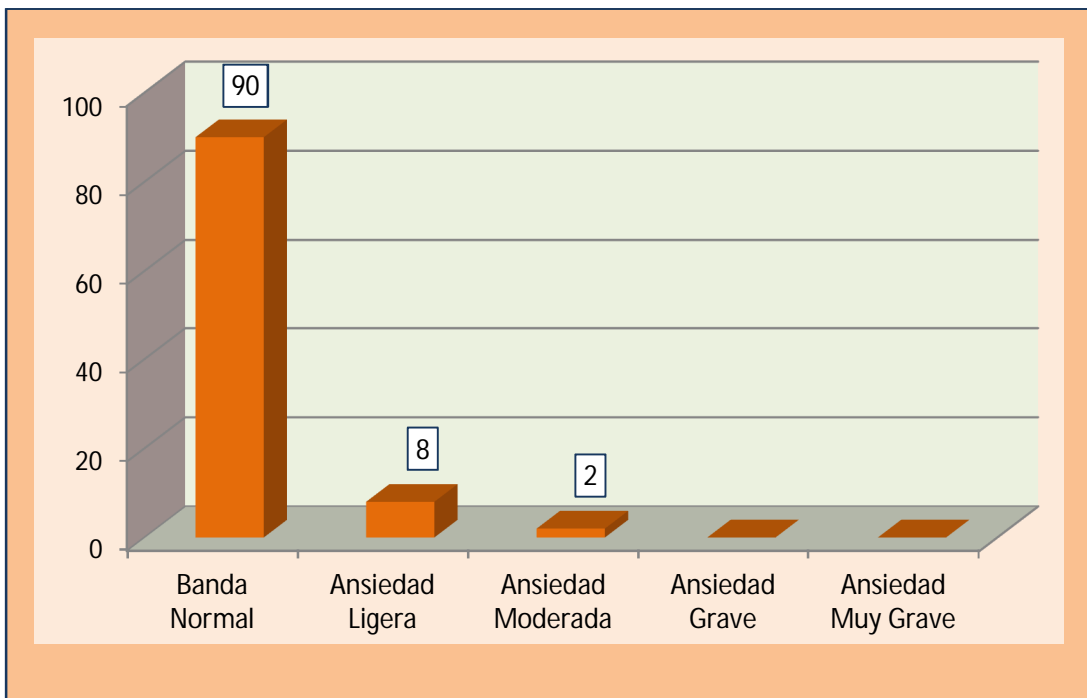
### **-Síntomas de Conducta.**

En este factor, la presencia de conductas no necesariamente son imprescindibles que el sujeto las narre o que se diga por lo está pasando, simplemente se registra al ver su comportamiento, ya sea un bloqueo motor o afectivo, etc.

En el presente cuadro de datos se demuestra que el 80% de los policías se sitúan en el nivel de ansiedad de banda normal, lo que es un índice de ausencia de ansiedad en sus diferentes características mencionadas en este síntoma. En este sentido se puede inferir que los policías del Batallón de Seguridad Física en la policía de Tarija no presentan síntomas relacionadas a este nivel por cuestiones propias que el trabajo mismo como es rutinario de todos los días y en el mismo puesto por el lapso de tres meses en algunos casos y en otros son permanentes por decisión personal y propia de cada funcionario policial, esto quizás influye en los resultados obtenidos por razones de que ya están adaptados al ambiente donde desempeñan sus funciones, sin sufrir efectos negativos en su sistema corporal ni conductual.

**Cuadro y Gráfico N° 5 (4)**  
**Síntomas Intelectuales**

Síntomas	Nivel de Ansiedad	Fr	%
Intelectuales	<b>Banda Normal (0-20)</b>	<b>36</b>	<b>90</b>
	<b>Ansiedad Ligera (21-30)</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
	<b>Ansiedad Moderada (31-40)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>Ansiedad Grave (41-50)</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
	<b>Ansiedad Muy Grave (51)</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>



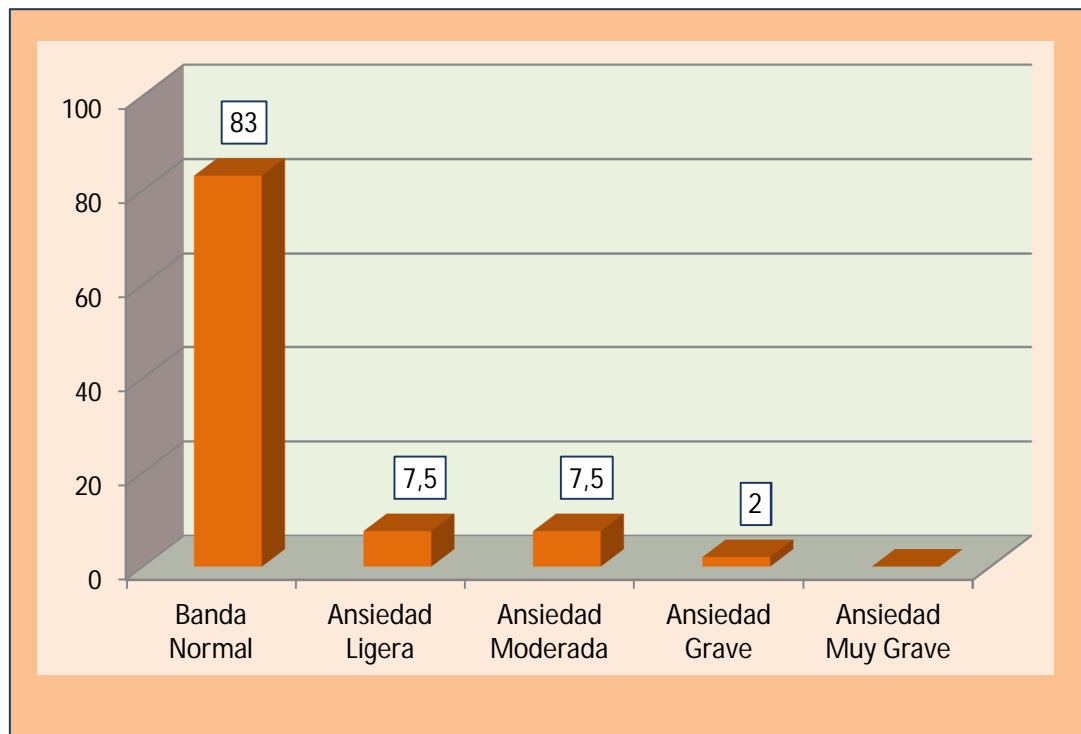
### **-Síntomas Intelectuales.**

Se refiere a la complicación que pueda tener una persona de pensar y de mantener en claro sus objetivos, abarca todo aquello que es el conocimiento, la percepción, las ideas, los juicios, el aprendizaje.

En este cuadro se demuestra que el 90% de la muestra tomada en cuenta para este estudio se ubican en el nivel de banda normal, lo que simboliza que los funcionarios policiales del Batallón de Seguridad Física en relación a sus funciones laborales es dinámico, práctico y mecánico, lo que quiere decir que las funciones de seguridad que cumplen es de todos los días y de la misma rutina de siempre no habiendo cambios en cuestiones de nuevas maneras de seguridad que cuando las hay, se adaptan rápidamente por ser de su especialidad, además la concentración en el trabajo no les provoca ansiedad.

**Cuadro y Gráfico N° 5 (5)**  
**Síntomas Asertivos**

Síntomas	Nivel de Ansiedad	Fr	%
Asertivos	<b>Banda Normal (0-20)</b>	<b>33</b>	<b>83</b>
	<b>Ansiedad Ligera (21-30)</b>	<b>3</b>	<b>7,5</b>
	<b>Ansiedad Moderada (31-40)</b>	<b>3</b>	<b>7,5</b>
	<b>Ansiedad Grave (41-50)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>Ansiedad Muy Grave (51)</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>



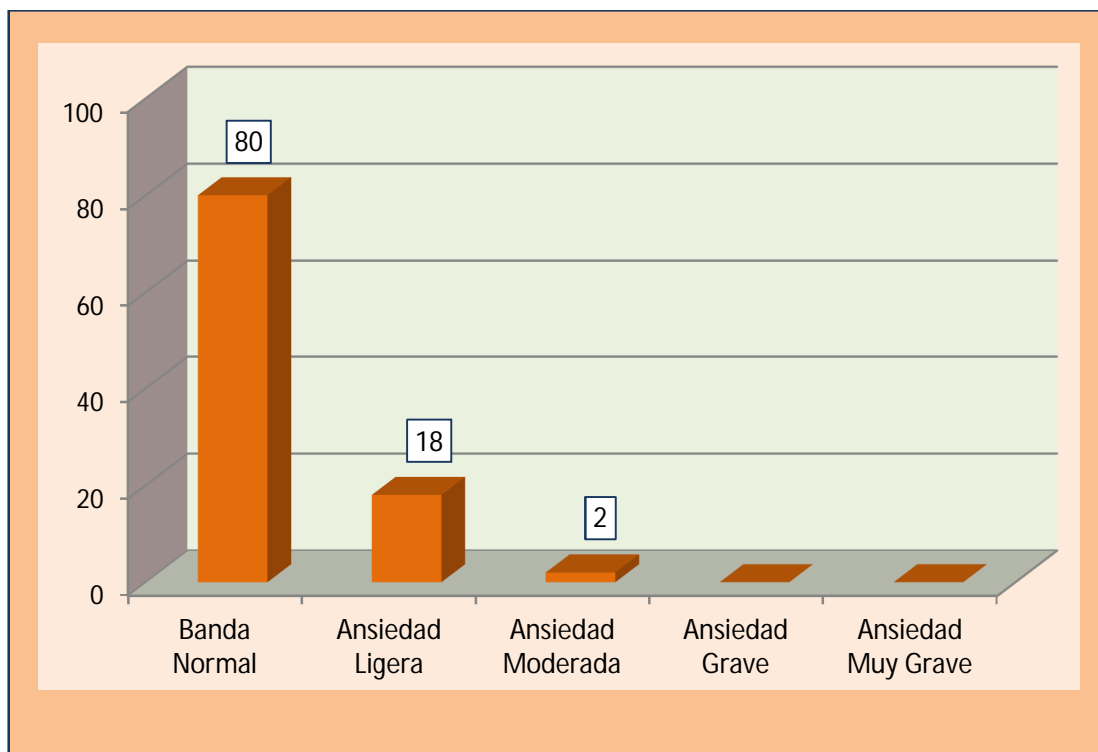
### **-Síntomas Asertivos.**

Estos síntomas hacen referencia a las habilidades sociales como las estrategias de comunicación que adopta una persona para practicar la comunicación con el entorno social donde se encuentre, estas estrategias se ubican en el intermedio de dos conductas que son la pasividad y la agresividad, que de darse el problema en la persona en la habilidad social esta presentaría dificultades de orden conductual, que se refiere a no poder iniciar una conversación. Ante lo expuesto presentamos a continuación la siguiente información plasmada en el cuadro.

De acuerdo al gráfico presentado se observa una prevalencia en un 83% de los Policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija, que se ubican en el nivel de banda normal, lo que significa que los sujetos tomados en cuenta para este estudio no tienen problemas en las habilidades sociales, factor esencial para la interacción interpersonal e intrapersonal que a diario se debe demostrar para sobrellevar una vida normal y efectiva; este resultado se debe quizás a factores externos positivos que benefician al policía a desenvolverse de manera normal y tranquila en sus funciones específicas de seguridad en las diferentes entidades financieras establecidas en la provincia cercado de la ciudad de Tarija, demostrando que no existe probabilidades de conflicto en esta área de asertividad, que es una de las características de relevancia que deben tomar en cuenta en todo momento, ya que es exigencia propia del trabajo que realizan, la comunicación.

**Cuadro y Grafico General N° 5  
Nivel de Ansiedad**

Nivel		Fr	%
<b>Banda Normal</b>	<b>(0-20)</b>	<b>32</b>	<b>80</b>
<b>Ansiedad Ligera</b>	<b>(21-30 )</b>	<b>7</b>	<b>18</b>
<b>Ansiedad Moderada</b>	<b>(31-40)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Ansiedad Grave</b>	<b>(41-50)</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>Ansiedad Muy Grave</b>	<b>(50)</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100</b>



En el presente cuadro demostrativo se refleja de manera general que el 80% de los policías del Batallón de Seguridad Física en la policía de Tarija, se ubican en el nivel de banda normal, lo que significa que hay ausencia de ansiedad, este resultado quizás se deba a que la mayoría de los funcionarios policiales trabajan en un ambiente tranquilo donde no existe riesgos mayores de delitos como ser: asaltos a mano armada o toma de rehenes con objetivos comunes como el robo del dinero de cualquier entidad financiera donde trabajan los policías, dando como resultado el no uso del arma de fuego por la evidente característica de ser ambientes pasivos.

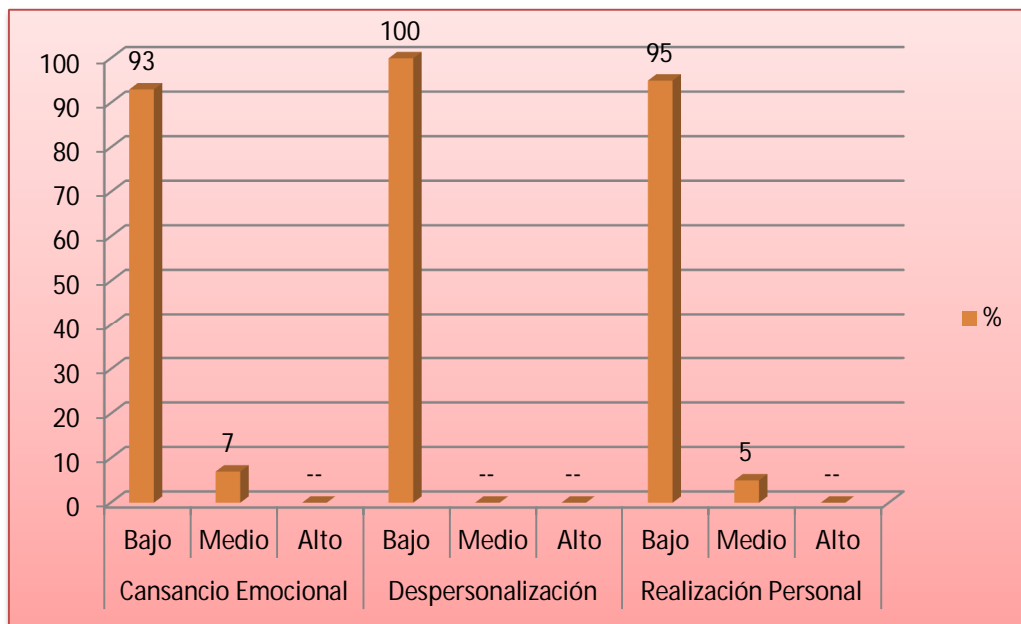
## 6. Estrés.

En esta fase se reflejan los datos relacionados al estrés, con este motivo y con el objeto de responder al sexto objetivo específico que es el de: “Caracterizar el estrés de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”, se presenta el siguiente dato obtenido:

**Cuadro N° 6**  
**Nivel de Estrés**

CANSANCIO EMOCIONAL	Fr	%	DESPERSONALIZACIÓN	Fr	%	REALIZACIÓN PERSONAL	Fr	%
BAJO (1-33)	37	93	BAJO (1-33)	40	100	BAJO (1-33)	38	95
MEDIO (34-66)	3	7	MEDIO (34-66)	--	--	MEDIO (34-66)	2	5
ALTO(67-99)	--	--	ALTO (67-99)	--	--	ALTO (67-99)	--	--
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

**Gráfico N° 6**  
**Nivel de Estrés**



El estrés se caracteriza por una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda del exterior, es decir que en esta fase las personas tienden a volverse más irritables e inclusive surgen los reclamos por la sobrecarga de trabajo que realizan, teniendo como consecuencia la incapacidad de disfrutar de las actividades cotidianas. Por lo expuesto y de acuerdo a los datos recabados, se tiene que los policías del Batallón de Seguridad Física demuestran un **cansancio emocional** bajo con 93%, lo cual significa que la mayoría de los funcionarios policiales no sufren de síntomas característicos del síndrome de Burnout, lo que indica que se encuentran en condiciones óptimas para sobrellevar sus funciones específicas, en el espacio y tiempo donde lo realizan.

La **despersonalización** se refiere a una serie de actitudes negativas adoptadas por las personas, aislándose del entorno social y con ideas de pesimismo, esto se da por protección al agotamiento.

En esta dimensión y de acuerdo al dato reflejado se observa que todos los policías del Batallón de Seguridad Física presentan una despersonalización baja del 100%, lo que comprende que no manifiestan actitudes negativas durante el cumplimiento de sus funciones de frente al entorno social con el que a diario tienen contacto, lo que demuestra que sus servicios son cumplido de manera normal y sin inconvenientes.

Por último se tiene a la dimensión de **realización personal**, que de acuerdo a la teoría es cuando una persona presenta ideales conformados de superación bien definidos, las actividades las sobrellevan de manera normal, mantienen una relación social óptima en sus diferentes ámbitos tanto familiar, económico y religioso.

Por lo tanto y en relación al dato recabado, los policías demuestran un nivel bajo de realización personal con 95%, lo que significa que en esta dimensión existen problemas en cuanto a la idea de superación personal, las actividades se ven afectadas por no tener bien definidos sus objetivos, demostrando bajo nivel en la realización de las actividades influyendo este resultado en su vida personal, familiar y social, este resultado es contradictorio a las dos anteriores dimensiones, ya que no presentaron

problemas en la dimensión de cansancio emocional y despersonalización, quizás este dato se deba a que no captaron al ciento por ciento las instrucciones para responder a la escala de Maslach, que precisamente viene a medir las tres dimensiones expuestas, o quizás este resultado se da por cuestiones de que no existen cursos de capacitación y actualización para los funcionarios policiales del Batallón de Seguridad Física dentro del comando Departamental de la Policía del cual depende esta Unidad Policial, lo cual ayudaría a los miembros de la policía a tener mejor visión de si mismos respecto a un futuro mejor, y así tener policías bien preparados profesionalmente, para brindar un mejor servicio a la sociedad.

**CAPÍTULO VI**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 6.1. CONCLUSIONES.

Luego de haber analizado y descritos los resultados de manera cualitativa y cuantitativa de los cuadros y gráficos de cada objetivo específico planteados al inicio del tema objeto de estudio para la investigación presente, en este capítulo se concluirá dando los resultados de cada objetivo específico, en relación a su hipótesis si se cumple o se rechaza.

De acuerdo a los resultados representados y analizados con anterioridad, los policías del Batallón de Seguridad Física de la ciudad de Tarija, presentan rasgos de personalidad de Poca Fuerza del Yo, Mucha Tensión, Dominancia, Poca Fuerza del Súper Yo, Baja Integración, Inteligencia Alta, Timidez, Surgencia, Sizotimia, Ternura, Inseguridad y Radicalismo. Significa en relación a los factores que resaltan, que los policías del Batallón de Seguridad Física son personas inestables emocionalmente, tensos e irritables, pero a la vez son tercos y obstinados, es decir no reconocen sus errores, muestran despreocupación y poca aceptación de la normas sociales, en su capacidad mental presentan un buen nivel de capacidad de aprendizaje y comprensión, pero por la falta de cursos de actualización y capacitación demuestran conductas de timidez y retraimiento de frente al entorno social donde cumplen sus funciones, pero cuando el ambiente es diferente en relación al círculo de amigos suelen adoptar conductas camaleónicas siendo más alegres, animosos y habladores, son reservados y críticos; en relación a su sensibilidad son blandos porque a menudo buscan atención y ayuda convirtiéndose en inseguros y preocupados de sí mismos y de lo que puede pasar, volviéndolos analíticos y críticos de las situaciones externas a su vida social.

- Que en relación al primer objetivo específico planteado de: “Caracterizar los rasgos de personalidad de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”, que toma en cuenta en la hipótesis tres factores de personalidad que dice lo siguiente, “Los policías del Batallón de Seguridad Física presentan un rasgo de personalidad de Surgencia, Audacia y

Radicalismo”. Se indica que sólo dos de los factores predominan en el resultado, con 68% en Surgencia y en el factor de Radicalismo con 53%, lo que significa que de los tres factores tomados en cuenta en la hipótesis solo dos factores llegarían a cumplirse, y el tercer factor que sería el de Audacia no presenta ningún valor (0%) lo que representa un bajo nivel y no está presente en los policías del Batallón de Seguridad Física de la policía de Tarija, por lo tanto se rechaza la hipótesis planteada.

En relación al segundo objetivo específico de: “Identificar el nivel de cociente intelectual de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”, se llega a la siguiente conclusión:

- Que los policías del Batallón de Seguridad Física de la ciudad de Tarija, de acuerdo a los resultados descritos y analizados se ubican en el nivel de Inferior al Término Medio con 43%, resultado que no supera el siguiente nivel para llegar al nivel esperado, lo que significa presentan dificultades de razonamiento lógico en cuanto a la resolución de problemas personales como de grupo, también este resultado refleja poca iniciativa de organización de actividades relacionadas con su labor específica de policía; por lo tanto la hipótesis planteada en el inicio de este trabajo de investigación que indica: “Los Policías del Batallón de Seguridad Física presentan un nivel intelectual Superior al término medio”, y observando los resultados del instrumento aplicado, y haciendo una comparación con nuestra hipótesis, la misma se rechaza.

De acuerdo a los datos expuestos y analizados en el anterior capítulo, se llega a la siguiente conclusión respecto del tercer objetivo específico planteado de: “Valorar el nivel de autoestima de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”.

- Por lo tanto y de acuerdo al objetivo planteado se valora el dato obtenido por los policías del Batallón de Seguridad Física que se encuentra superando el nivel esperado en la hipótesis, ya que se ubican en el nivel de regular con

53%, este resultado permite inferir que los policías son personas con deseos de superación y de actualización ya que se autoidentifican con la institución a la cual se deben; tienen deseos de autorrealización y un autoconcepto de sí mismo regular; y nuestra tercera hipótesis planteada indica: “El nivel de autoestima que presentan los policías del Batallón de Seguridad Física es bajo”. Realizando la comparación de resultados obtenidos se observa que los policías sobrepasan con 53% ubicándose en el nivel de autoestima regular, este resultado hace que se pueda generalizar a los policías ubicándolos en este nivel, y en relación a la hipótesis planteada, se rechaza.

Luego de haber realizado el análisis e interpretación correspondiente del cuarto objetivo específico que dice: “Establecer el nivel de depresión de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”, se llega a la siguiente conclusión; los policías no presentan un nivel de depresión considerable ubicándose en un nivel de depresión de Ausente con 53%, pero un 45% se ubican en el nivel de depresión ligera, lo que significa que el 53% permite englobar a los policías del Batallón de Seguridad Física por representar más de la mitad de la muestra tomada en cuenta para el presente estudio investigativo. Este resultado a la vez permite que se trabaje más seguido con este tipo de población ya que no es un resultado airoso que se tenga que descuidar por el porcentaje de 51% mas 2%, es decir deja la interrogante puesta para seguir trabajando con la población de los policías, ya que son los directos responsables de la seguridad para un desenvolvimiento normal de las actividades de la sociedad, sin preocuparse de saber que estén presentando impaciencia que les deprima continuamente más bien que estén lúcidos y saludables emocionalmente.

- Posteriormente de haber realizado la conclusión del cuarto objetivo permite citar a la cuarta hipótesis planteada que dice: “Los policías del Batallón de Seguridad Física exteriorizan un nivel de depresión moderada”, lo que evidentemente los resultados indican que los policías no presentan depresión con 53%, indicando claramente este resultado que se ubican en el nivel ausente de depresión, por lo que la hipótesis formulada al principio se rechaza.

En relación al quinto objetivo específico de: “Caracterizar el nivel de ansiedad de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”, y acorde a los datos recabados, descritos y analizados se concluye que los policías del Batallón de Seguridad Física de la ciudad de Tarija se ubican en el nivel de Banda Normal con 80%, lo que significa que no presentan síntomas de ansiedad.

- Por lo expuesto se deduce que en relación a la hipótesis planteada para este objetivo que dice: “Los policías del Batallón de Seguridad Física muestran un nivel de ansiedad ligera”, y realizando una comparación con los datos recabados que es de 80%, éstos se ubican en el nivel de banda normal, reflejando que los policías no manifiestan ninguno de los síntomas de ansiedad; lo que permite indicar que la hipótesis no se confirma.

Por último se tiene al sexto objetivo específico que indica: “Caracterizar el nivel de estrés de los policías del Batallón de Seguridad Física en la ciudad de Tarija”, se concluye que la Escala de Maslach es un cuestionario que permite evaluar tres factores identificados como, cansancio emocional, despersonalización y realización personal, en los dos primeros factores de cansancio emocional con 93% y despersonalización con 100%, los policías puntuaron bajo, concluyendo que no presentan problemas de presencia estrés. En cuanto a la realización personal de la misma forma se ubican en el nivel bajo con 95%, lo que significa que este resultado es el reflejo de que en la institución policial no existen cursos de capacitación y actualización en lo que el policía se sienta realizado profesionalmente y reclame un salario justo acorde a su trabajo que es de riesgo continuo, situación preocupante, ya que es la policía el referente de la sociedad y la imagen de transmisión de tranquilidad y paz, se espera por tanto que estos resultados sean de impulso para realizar otros estudios análogos en la población tomada en cuenta para este estudio.

- Luego de haber realizado la conclusión correspondiente al sexto objetivo se cita la hipótesis planteada: “Los policías del Batallón de Seguridad Física muestran un nivel de estrés alto”, dando como respuesta de que tanto en cansancio emocional con 93%, despersonalización con 100% y en realización personal con 95%, la hipótesis se rechaza.

- Realizando una revisión completa de todos los objetivos e hipótesis planteadas para el presente trabajo de investigación, se concluye de forma general, que los resultados fueron adversos a los esperados porque todas las hipótesis se rechazaron, esto es cotejado con los datos recabados en relación a la problemática planteada.

## 6.2. RECOMENDACIONES.

En el presente trabajo de investigación se tienen reflejados varios datos contrarios y preocupantes, ya que la profesión de policía requiere de preparación continua acorde a sus funciones, por esto nos permitieron dar algunas recomendaciones para el Comando Departamental de la policía de Tarija y el Batallón de Seguridad Física de la policía de Tarija:

- Que se firmen convenios entre la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” y la Policía Departamental de Tarija, donde estén suscritos cursos talleres de cómo elevar la autoestima de los policías.
- Que el Comandante Departamental de la policía de Tarija permita que estudiantes de la carrera de psicología realicen estudios de investigación dentro de la policía con sus miembros, y de esta manera tener una visión cercana de los problemas emocionales que afectan a sus miembros y cómo repercute en sus familias.
- Que se introduzca materias de psicología en la Escuela Básica Policial de Tarija, para así tener desde la raíz policías preparados no sólo físicamente sino psicológicamente, y de esta manera se pueda tener una preparación sobre equilibrio emocional y así contar con una policía muy bien estructurada en sus funciones no teniendo preocupación alguna de policías deprimidos o ansiosos.
- Así también recomendar al Comando Departamental de la policía por medio de su comandante, que se instauren cursos de capacitación, actualización y especialización dentro del ramo policiaco, donde el policía pueda emitir sus aptitudes y se sienta realizado profesionalmente sabiendo que la institución a la cual se deben es el reflejo de la sociedad.
- Que tanto la Universidad Policial (**UNIPOL**) y la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho (**UAJMS**), firmen convenios donde trasunte la necesidad de implantar gabinetes psicológicos en cada Escuela Básica Policial a nivel Nacional, para de esta forma tener un diagnóstico cercano de los problemas psicológicos que puedan presentar el alumno o postulante a las Escuelas

Básica Policiales y así tener una selección de postulantes con vocación, evitando de esta manera a futuros policías con bajos niveles de realización personal.

- Que el comandante del Comando Departamental de la policía realice gestiones para que en coordinación con las autoridades Departamentales, se les implemente de una biblioteca de libros relacionados con las Leyes, códigos y reglamentos; esto con la firme intención de que en todo momento los policías se encuentren actualizados con los temas relacionados a la función policial ya que son los directos funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley.
- Así también, adecuar de realizar proyectos tendentes a la capacitación sobre sistemas de cómputo, para establecer estadísticas sobre las personas del ámbito delincriminal por zonas, donde cumplen sus funciones, y así proponer solución de prevención.