

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
CARRERA DE PSICOLOGÍA**



**“CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS Y DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN ENTIDADES  
BANCARIAS DE LA CIUDAD DE TARIJA”**

**Por:**

**Liliana Aliaga Maldonado  
Claudia Gonzales**

*Trabajo de investigación presentado a consideración de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho”, como requisito para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Psicología.*

**Noviembre, 2011**

**TARIJA – BOLIVIA**

---

MSc. Lic. Isabel Morales  
**DOCENTE GUÍA**

---

Msc. Lic. Juana López  
**DPTO. DE CIENCIAS SOCIALES Y PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

---

MSc. Lic. Bismarck Gutiérrez  
**DECANO FACULTAD  
HUMANIDADES**

---

MSc. Lic. Giovana Barrero  
**VICEDECANA FACULTAD  
HUMANIDADES**

**TRIBUNALES:**

---

**TRIBUNAL 1**

---

**TRIBUNAL 2**

*El tribunal calificador del presente trabajo, no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el mismo, siendo estos únicamente responsabilidad de las autoras.*

## **DEDICATORIA**

*A mis hijos, Abraham y Antonella por el amor y ternura que me brindan, a mi esposo y madre por su permanente apoyo y comprensión, sin olvidar a mí mejor amiga nena que me acompaña en todo momento.*

*A mi hijita Valentina, sobrinos Mauricio y Antonella por ser una luz en mi camino, agradezco enormemente con todo cariño a mis padrinos Erasmo(+) y Martha, a mi madre, hermanos en especial a Giovanna por el apoyo incondicional que me brindaron.*

## ***AGRADECIMIENTO***

*Gracias a Dios por guiar nuestro camino, así mismo agradecemos a las entidades bancarias, a la Lic. Isabel Morales por el apoyo y comprensión para la realización del presente trabajo de investigación.*

**CAPÍTULO I**

**PLANTEAMIENTO Y**

**JUSTIFICACIÓN**

**DEL PROBLEMA**

**CAPÍTULO II**  
**DISEÑO TEÓRICO**

**CAPÍTULO III**  
**MARCO TEÓRICO**



**CAPÍTULO IV**  
**METODOLOGÍA**

**CAPÍTULO V**

**ANÁLISIS**

**DE LOS RESULTADOS**

**CAPÍTULO VI**

**CONCLUSIONES**

**Y**

**RECOMENDACIONES**

# **ANEXOS**

## ÍNDICE

Página

### INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	8

### CAPÍTULO II. DISEÑO TEÓRICO

2.1. PREGUNTA CIENTÍFICA .....	10
2.2. OBJETIVOS .....	10
2.2.1. Objetivo General .....	10
2.2.2. Objetivos Específicos .....	10
2.3. HIPÓTESIS .....	10
2.4. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES .....	11
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	12

### **CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO**

3.1. PSICOLOGÍA DEL TRABAJO .....	16
3.1.1. Historia de la Psicología del Trabajo .....	16
3.1.2. Principales Temas de la Psicología del Trabajo .....	17
3.1.3. Problemas Psicológicos en el Trabajo .....	18
3.2. CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS .....	19
3.2.1. Personalidad .....	20
3.2.2. Motivación Laboral .....	21
3.2.3. Agotamiento Laboral .....	23
3.3. CONDICIONES LABORALES .....	24
3.3.1. Seguridad laboral .....	25
3.3.2. Protección social .....	26
3.3.3. Beneficios sociales .....	26
3.3.2.1. Incentivos .....	27
3.3.2.1. Remuneración .....	28
3.4. DESEMPEÑO LABORAL .....	28
3.5. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	30
3.5.1. Métodos para la Evaluación del Desempeño .....	33

### **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA**

4.1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
4.2. POBLACIÓN .....	35
4.3. MUESTRA.....	36
4.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	38
4.5. PROCEDIMIENTO .....	42

### **CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

5.1. RASGOS DE PERSONALIDAD .....	45
5.2. MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	50
5.3. AGOTAMIENTO LABORAL .....	54
5.4. CONDICIONES LABORALES .....	57
5.5. DESEMPEÑO LABORAL.....	60
5.6. RELACIÓN DE VARIABLES .....	64

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. CONCLUSIONES .....	72
6.2. RECOMENDACIONES.....	77

<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>80</b>
---------------------------	-----------

## **ANEXOS**

## **ANEXOS**

Anexo N° 1 “Perfil Personal 16 PF” .....	1
Anexo N° 2 “Motivación y Satisfacción Laboral” .....	2
Anexo N° 3 “Agotamiento Laboral” .....	8
Anexo N° 4 “Cuestionario sobre Condiciones Laborales – Trabajadores” .....	10
Anexo N° 5 “Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral” .....	14



## ÍNDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

	<b>Página</b>
Cuadro N°1 Población .....	36
Cuadro N°2 Muestra .....	37
Inventario de Personalidad 16 PF .....	39
Cuadro N°3 Rasgos de Personalidad.....	45
Gráfico N°1 Rasgos de personalidad.....	46
Cuadro N°4 Motivación laboral .....	50
Gráfico N°2 Motivación laboral.....	51
Cuadro N°5 Agotamiento laboral .....	54
Gráfico N°3 Motivación laboral.....	54
Cuadro N°6 Condiciones laborales .....	57
Gráfico N°4 Condiciones laborales .....	58
Cuadro N°7 Desempeño laboral .....	60
GráficoN°5 Desempeño laboral .....	61
Gráfico N°6 Correlación entre rasgos de personalidad y desempeño laboral .....	64
Gráfico N°7 Correlación entre motivación laboral y desempeño laboral .....	66
Gráfico N°8 Correlación entre agotamiento laboral y desempeño laboral .....	68
Cuadro N°9 Condiciones laborales y desempeño laboral .....	70