

MARCO TEORICO

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Ya sea en el sector formal o en el informal, las empresas, entidades financieras, instituciones, etc., *“han proporcionado empleo e ingresos a millones de personas en los países andinos y la región de América Latina. Muchas de ellas han probado ser lo bastante dinámicas como para dar empleo. Sin embargo, el ambiente de trabajo para la mayoría de estas empresas es pobre, debido a múltiples causas, entre ellas un desconocimiento profundo de las técnicas de gestión de la productividad y de las condiciones de trabajo.”* (OIT *Mejore su ambiente de trabajo*, 2003:3)

Lo que muchos propietarios no advierten es que hay una relación muy directa entre el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la productividad, de un lado, el mejoramiento de los aspectos básicos de la gestión empresarial así como el crecimiento de los ingresos a largo plazo. Por eso, mejorar las condiciones laborales y el desempeño laboral sería fundamental para elevar el nivel de vida de millones de personas.

Son las personas debidamente calificadas, las que aportarán beneficios para sí mismas, la entidad en la que se desempeñan y por consiguiente, para la sociedad en la que se desenvuelven. En este sentido tomando en cuenta el vertiginoso avance tecnológico, surgen necesidades primordiales en relación a las condiciones de trabajo, las que deben ser atendidas para que el trabajador pueda desarrollar de manera idónea las labores encomendadas, colocándose a la altura de las exigencias y competitividad del mundo laboral actual.

En Bolivia, la tasa de desempleo es elevada, las fuentes de trabajo, oficinas, instituciones, comercios, industrias, etc., existentes no ofrecen en la mayoría de las situaciones, las condiciones mínimas para la realización de un trabajo adecuado, es decir, ambientes de trabajo adecuados, condiciones laborales favorables como ser

remuneraciones justas, protección social, seguridad laboral, beneficios sociales e incentivos, debido a que aún no se ha asumido verdaderamente la idea de que el capital humano es el que permitirá que las instituciones en las que trabaja crezcan y se desarrollen.

En la ciudad de Tarija, más propiamente en la Carrera de Psicología se han realizado tres investigaciones en el área de la Psicología del Trabajo. Una de ellas se refiere a las relaciones interpersonales en una industria cerámica de la ciudad de Tarija, en el que se llega a determinar que las relaciones interpersonales adecuadas permiten alcanzar un óptimo rendimiento laboral y satisfacción para el grupo; por lo tanto las relaciones interpersonales desfavorables tenían *“que ver con la barrera del idioma, con los pocos trabajadores que no están integrados y con las características culturales que marcan distancias mayores”* (Castillo P., y Martínez B., 2006:81)

Otro estudio realizado en la gestión 2007, relacionada a los factores que provocan ansiedad en la Empresa Queiroz Galvao, donde se llegó a analizar el clima laboral y el nivel de ansiedad generado por el mismo, se llegó a determinar que no existe una relación directa en ambas variables, debido a que los trabajadores no tenían niveles de ansiedad altos, sino más bien presentaban niveles normales y que en realidad evaluaban al clima laboral como muy adecuado en el desarrollo de sus actividades, a pesar del alejamiento del grupo familiar que implica este trabajo.

Otro estudio se refiere a un estudio relacional que investigó el trabajo decente y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la UAJMS en la gestión 2008, dando como resultado de que no existe una relación determinante entre ambas variables, presentando un desempeño laboral adecuado en relación a las funciones que asumen dentro de la Institución.

Dada las características de las entidades bancarias, se puede observar que en la mayoría de ellas, los trabajadores están obligados a cumplir un horario continuo, horarios de descanso y de alimentación en grupo o de manera individual; la adaptación debe ser rápida y en lo posible eficaz, cumpliendo de esta forma con uno

de los criterios de selección de personal en las entidades, las que solicitan a los trabajadores poseer o adquirir la capacidad de cambio y adaptación, porque son factores decisivos para el desarrollo de estas entidades.

Así también el trabajador está inmerso en el desarrollo de un trabajo bajo presión, con postura corporal definida (posición de sentado) e inactividad física constante, puesto que el trabajo se centra en el desarrollo de funciones de oficina, donde se atiende al cliente desde un escritorio o ventanillas de atención, en las cuales el trabajador debe permanecer la mayor parte de sus horas de trabajo, puesto que la entidad le tiene prohibido el abandonar su puesto y por otra parte los clientes ejercen presión por la atención constante, presentándose una concentración considerable de clientes diaria en las entidades bancarias.

Por otra parte, las entidades bancarias, presentan tiempos y funciones, que obligan al trabajador a vivir de cierta manera apartado de su entorno familiar, tal es el caso de la implementación del horario continuo en la mayoría de las entidades bancarias, que evita que el trabajador llegue a compartir el almuerzo con sus familiares, quedándose a almorzar en lugares cercanos a la entidad, puesto que tiene un tiempo determinado designado para esta actividad. Por otra parte, el desempeño de funciones propias de la actividad financiera que se ejecutan una vez que la entidad finaliza el horario de atención, lo que hace que el trabajador permanezca un tiempo extra posterior a las 8 horas de trabajo destinadas a la atención del cliente.

Por lo que en la presente investigación se realiza un estudio que responde a la siguiente pregunta científica: *¿Qué relación existe entre las características psicológicas, las condiciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores en entidades bancarias de la ciudad de Tarija?*, donde se toman en cuenta elementos psicológicos como los rasgos de personalidad, motivación y agotamiento laboral, las condiciones laborales y no podía faltar el desempeño del trabajador dentro de la entidad bancaria.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

En cualquier empresa, institución, entidad, lo más importante son los trabajadores, si éstos no cuentan con las condiciones necesarias como ser: seguridad laboral, beneficios sociales, protección social, incentivos y remuneración, es decir condiciones de trabajo favorables, se podría observar un decremento en el desempeño laboral de los sujetos, lo cual obviamente va a influir directamente en la producción, en el desarrollo de cualquier institución o empresa.

En este sentido, es importante que en nuestro medio exista un aporte científico relacionado al tema, para identificar qué variables están relacionadas con el desempeño laboral, es decir qué elementos están asociados con el desenvolvimiento o desempeño laboral del trabajador en la empresa. En esta situación no se puede dejar de lado las características psicológicas que presenta cada uno de los trabajadores, como ser los rasgos de personalidad, motivación - satisfacción laboral y agotamiento laboral.

Actualmente, se puede contar con información relacionada al tema de estudio en nuestro medio; así se tiene a tres investigaciones realizadas en la Carrera de Psicología, las que abordan las “relaciones interpersonales en una Industria Cerámica”, “el clima laboral y los niveles de ansiedad en la Empresa Queiroz Galvao” y “el trabajo decente y desempeño laboral en la UAJMS”. Hasta el momento no se tiene ningún estudio que relacione las características psicológicas y las condiciones laborales con el desempeño laboral en las entidades bancarias, por lo que esta investigación permite realizar un estudio de relación entre los elementos centrales que pueden estar asociados ó relacionados con el desempeño laboral.

Al mismo tiempo, se aporta en el área de la psicología del trabajo, por un lado con un conocimiento sobre las condiciones laborales y por otro, se precisa el desempeño laboral presente en las instituciones bancarias, con lo que se llega a obtener conocimientos científicos de nuestro propio entorno social y se logra un aporte

teórico beneficioso para futuras investigaciones que deseen tomar estas áreas de investigación.

A partir de los resultados obtenidos, el presente trabajo es relevante, porque muestra la realidad sobre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores en entidades bancarias, convirtiéndose a su vez en un diagnóstico de la realidad laboral en las entidades bancarias, puesto que también se toman en cuenta las características psicológicas de los trabajadores.

La presente investigación, a su vez se constituye en un documento valioso para las entidades bancarias, pues contribuye enormemente en el diseño de futuras políticas laborales internas que permitan rescatar y reafirmar las estrategias positivas, como también cambiar aquellas que afectan las condiciones laborales, para mejorar el desempeño laboral de sus empleados, logrando así cumplir con cabalidad los objetivos de servicio económico que tienen estas entidades bancarias en nuestro medio.

2.1. PREGUNTA CIENTÍFICA

¿Qué relación existe entre las características psicológicas, condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores en entidades bancarias de la ciudad de Tarija?

2.2. OBJETIVOS

2.2.1. Objetivo General

- Determinar la relación existente entre las características psicológicas, condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores en entidades bancarias de la ciudad de Tarija.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar los principales rasgos de personalidad de los trabajadores
- Establecer la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores
- Valorar el agotamiento laboral que presentan los trabajadores
- Determinar las condiciones laborales en las entidades bancarias de Tarija.
- Identificar el desempeño laboral de los trabajadores.

2.3. HIPÓTESIS

- Los rasgos de personalidad caracterizados por dureza, radicalismo, mucha tensión y dominancia se relacionan con un desempeño laboral malo en los trabajadores de entidades bancarias de la ciudad de Tarija.

- *La motivación caracterizada por satisfacción y posición alta se relaciona con un desempeño laboral muy bueno en los trabajadores de entidades bancarias.*

- *El agotamiento laboral caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y realización personal anormal se relaciona con un desempeño laboral malo en los trabajadores de entidades bancarias.*

- *Las condiciones laborales muy favorables se relacionan con desempeños laborales muy buenos en los trabajadores de entidades bancarias.*

2.4. Conceptualización de Variables

Características Psicológicas.- Patrones de pensamientos característicos que persisten a través del tiempo y de las situaciones, que distinguen a una persona de otra, en este caso está referido a los rasgos de personalidad, motivación laboral y agotamiento laboral.

Condiciones Laborales.- Aspectos del entorno o del contexto de trabajo propios de la institución, como ser seguridad laboral, protección social, beneficios sociales, incentivos y remuneración, en el que el trabajador desarrolla su trabajo cotidiano.

Desempeño Laboral.- Es la capacidad productora de un empleado, acciones o comportamientos observados en los trabajadores, que se mide en términos de desempeño en un contexto laboral determinado en este caso de las entidades bancarias, relativos a su calidad de trabajo, productividad, responsabilidad, comportamiento – disciplina, conocimiento del puesto, relaciones humanas, cooperación y confiabilidad.

2.5. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
<i>Características Psicológicas</i>	<i>Rasgos de Personalidad</i>	Reservado, alejado- abierto, participativo.	
		Poca habilidad para problemas- comprensión y rapidez de aprendizaje.	
		Poco estable emocionalmente – emocionalmente estable.	
		Dependiente-independiente	
		Serio- alegre	Bajo
		Despreocupado- responsable	1,2,3
		Tímido-atrevido	Medio
		Realista-busca atención y ayuda.	4,5,6
		Tolerante- exigente	Alto
		Realista- fantasioso	7,8,9
		Sencillo-mundano	
		Sereno-ansioso	
		Moderado-liberal	
		Inseguro-decidedo	
		Autoconflictivo- controlado	
No frustrado-frustrado			

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
<i>Características Psicológicas</i>	<i>Motivación Laboral</i>	<p>Recibe beneficios económicos, prestaciones sociales.</p> <p>Buen trato en el trabajo</p> <p>Satisfacción con el trabajo</p> <p>satisfacción con el servicio que presta</p> <p>Reconocimiento de su trabajo</p>	<p>Muy motivado 80-100</p> <p>Medianamente motivado 45- 79</p> <p>Poco motivado 0-44</p>
	<i>Agotamiento Laboral</i>	<p>Sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.</p> <p>Respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos</p> <p>Sentimientos de competencia y realización.</p>	<p>Anormal 35-54</p> <p>Normal 0-34</p> <p>Anormal 24-48</p> <p>Normal 0-25</p> <p>Anormal 24-48</p> <p>Normal 0-23</p>

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Condiciones Laborales	<i>Seguridad Laboral</i>	Permanencia en la fuente laboral.	
	<i>Protección Social</i>	Igualdad de condiciones y oportunidades.	Muy favorable Favorable
	<i>Beneficios Sociales</i>	Cobertura de bonos, seguro médico, vacación.	Normal Desfavorable
	<i>Incentivos</i>	Información, participación, capacitación y formación.	Muy desfavorable
	<i>Remuneración</i>	Sueldo en relación a la función desempeñada.	

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño Laboral	<i>Calidad de Trabajo</i>	Sus trabajos son de un alto grado de eficiencia y eficacia, carecen de errores.	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
	<i>Productividad</i>	Demuestra eficiencia y eficacia al realizar con rapidez los trabajos que le son encomendados.	
	<i>Responsabilidad</i>	Cumple con las disposiciones y ordenes, con su trabajo en forma eficiente y eficaz.	
	<i>Comportamiento Disciplina</i>	Tiene un comportamiento sobresaliente y muy disciplinado al saber acatar las normas.	
	<i>Conocimiento del Puesto</i>	Desarrolla con eficiencia y eficacia las actividades, tareas y operaciones.	
	<i>Relaciones Humanas</i>	Su modo de actuar es excelente, se comunica con propiedad y comprensión.	
	<i>Cooperación</i>	Demuestra ser eficiente al establecer la armonía y concordia para con sus jefes y colegas.	
	<i>Confiabilidad</i>	Alto grado de lealtad, confianza y seguridad en sus actos.	

En el presente capítulo se desarrollan aspectos esenciales para la investigación, como los referidos a la Psicología del Trabajo, características psicológicas, condiciones laborales y desempeño laboral.

3.1. PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

Se puede considerar que *“la Psicología del Trabajo, es una ciencia aplicada desarrollada a partir del tronco de la Psicología General que pretende utilizar conocimientos teóricos –el conocimiento de la conducta humana en el trabajo- para aplicarlos a una determinada situación -la realidad laboral en un momento y lugar determinados- y tratar así de resolver unos problemas concretos”*. (Fernández, M., 1979:10)

Entonces, puede definirse a la psicología del trabajo como la “ciencia psicológica aplicada que tiene por objeto el estudio de la conducta humana en el trabajo y como fin el mejorar esta conducta, haciéndola más satisfactoria para el individuo y más útil para la sociedad”. (Ibiden)

3.1.1. Historia de la Psicología del Trabajo

A finales del siglo XVII, tras el nacimiento de la máquina de vapor, se inicia en Europa una nueva concepción del trabajo. *“Hasta entonces los gremios habían mantenido un equilibrio bastante satisfactorio en las condiciones de trabajo, pero la aparición de las máquinas y de nuevas fuentes de energía hicieron que éstas se agravaran”*. (Fernández, M., 1979:13).

Comienza entonces un rápido proceso de industrialización, comúnmente conocido con el nombre de revolución industrial, que hace vivir a la humanidad durante más de cien años un período de desarrollo industrial y de producción jamás conocido en la historia.

Pero esta situación también tiene su reverso, grandes masas de campesinos comienzan a ser concentrados en las barricadas y en las minas, donde trabajan en condiciones infrahumanas, dando lugar al nacimiento del proletariado.

El liberalismo económico concibe el trabajo como una mercancía más, y por tanto, sujeto a las mismas leyes económicas del mercado “oferta y demanda”, lo que trae jornadas de trabajo indefinidas, explotación de mujeres y niños, índices de mortalidad abrumadoras.

En la segunda mitad del siglo XIX, una serie de hechos conmocionaron el mundo laboral y económico existente, dando un impulso al desarrollo industrial; se ponen en marcha nuevos conceptos políticos y económicos, como también una atención al servicio eminentemente social del bien común, al que debe dirigirse toda la economía. Comienza entonces la segunda etapa de la era industrial. El capitalismo se agiganta, nacen los primeros sindicatos obreros de defensa, surgen problemas humanos que anteriormente no existieron, como ser la organización en el trabajo, ambiente, distribución, de competencia económica, etc.

A finales del siglo XIX, cuando las empresas y patronos comienzan a interesarse por dar soluciones a los problemas anteriormente mencionados, nace prácticamente la psicología del trabajo, al adoptar el método experimental.

3.1.2. Principales Temas de la Psicología del Trabajo

Son innumerables e interminables las tareas de la Psicología del Trabajo, porque así se presentan los problemas humanos que en el trabajo surgen.

El quehacer de la Psicología del Trabajo puede centrarse en:

- *El análisis del trabajo.*

- *La adaptación del trabajador al trabajo.*
- *La adaptación del trabajo al trabajador.*
- *La integración personal en el trabajo.*
- *La integración colectiva en la organización.*
- *La orientación profesional*
- *La selección profesional*
- *La formación profesional” (Fernández, M., 1979:22).*

Está claro que la mejora del rendimiento del hombre en el trabajo puede conseguirla no sólo seleccionando y formando a los trabajadores para el trabajo a realizar, sino, también a la inversa, es decir, procurando la adaptación del trabajo a la personalidad del trabajador.

Esta adaptación se refiere principalmente a las características técnicas y físicas del trabajo. Por ello, a este campo de actividades suele designársele con frecuencia como ingeniería humana.

3.1.3. Problemas Psicológicos en el Trabajo.

La conducta del trabajador está presente en todos los momentos y fases de cualquier industria o empresa. Ello quiere decir que los problemas psicológicos están presentes en todos los momentos de la vida industrial y del trabajo. La conducta del trabajador, buena o mala, es su respuesta a las condiciones de trabajo. Pero estas conductas son sólo síntomas, las causas preceden siempre a su expresión. Los principios que relacionan los síntomas en el trabajo con sus causas tienen que ser necesariamente psicológicos.

El problema de analizar el trabajo y lograr la adaptación del trabajador al trabajo, requiere analizar las aptitudes y la personalidad, y ésto es un problema netamente psicológico. La formación o enseñanza profesional de los hombres para los trabajos a

desempeñar es otro problema puramente psicológico. Otro tanto se afirma la voluntad de trabajar. Las motivaciones e incentivos constituyen a su vez un importante problema psicológico.

La formación de los mandos en el trato con los demás y en la dirección de grupos y reuniones constituyen una parte importante de la psicología y sus problemas son, por tanto, también psicológicos. Los problemas de la fatiga y del aburrimiento en el trabajo son psicológicos por naturaleza. También el problema de los accidentes en el trabajo tiene un importante psicológico.

Finalmente, las actitudes de los trabajadores ante la dirección y sus decisiones, provoca de continuo problemas que son, en su mayor parte de matiz psicológico.

La vida laboral está continuamente llena de problemas psicológicos. Al estudio y resolución de estos problemas se orienta la psicología del trabajo.

3.2. CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS

A continuación, se hará una descripción más detallada de las características psicológicas en el ser humano, como ser:

3.2.1. Personalidad

El estudio de la personalidad dentro de la psicología es amplio. Una definición actual es que *“la personalidad se refiere a los patrones de pensamientos característicos que persisten a través del tiempo y de las situaciones, que distinguen a una persona de otra, la personalidad está íntimamente relacionada con el temperamento y el carácter”*. . (Bischof Ledfor, 1980: 494).

Según Catell, la personalidad permite predecir lo que hará una persona en una determinada situación. *En el concepto de personalidad de Catell se habla de rasgos, como una estructura mental que se obtiene de la observación coherente de un determinado comportamiento; se compone de rasgos únicos (individuales) y comunes (poseídos por todos los que conviven ciertas experiencias), de rasgos superficiales y de rasgos originarios (estos últimos son la base del comportamiento y son identificables mediante el análisis factorial).* (<http://usuarios.multimania.es/doliresa/index-2.html>)

Para Catell, la meta de la psicología y la teoría de la personalidad es formular leyes que permitan predecir la conducta en muchas condiciones. La definición que expone de la personalidad “*es aquello que permite predecir lo que una persona hará en una determinada situación*”. Catell hace hincapié en que existen muchas variables motivacionales que han de ser depuradas. Puntualizó en la estructura de la personalidad el pasado biológico y los determinantes sociales. (*Bischof Ledfor, 1980: 495*).

Los rasgos básicos de la personalidad son los siguientes: (*Ibiden*)

Dimensión Introversión – Extraversión (E): Está ligada a la mayor o menor facilidad para el condicionamiento. Es un rasgo genotípico: algunas personas introvertidas requieren pocas exposiciones a una situación para establecer un condicionamiento firme, otras requieren una exposición mayor, son introvertidos. Las diferencias conductuales de introvertidos y extrovertidos están determinados por el mayor nivel de excitabilidad cortical de los primeros. En los introvertidos hay inhibición.

a) *Introvertido*

Es el calmado quieto, introspectivo y aislado, prefiere los libros a las personas, es reservado y distante, excepto con sus amigos íntimos. Tiende a planear sus acciones por adelantado y desconfía en los impulsos del momento. No gusta de las

excitaciones, es serio y prefiere un modo de vida ordenado. Tiene un ajustado autocontrol, rara vez es agresivo y no pierde fácilmente su temple. Es confiable y previsible, algo pesimista y otorga un gran valor a las normas éticas.

b)-Extrovertido

Típico, gusta de las fiestas: de los amigos; necesita tener gente cerca y no le gusta leer o estudiar para sí mismo. Anhela excitaciones y es muy voluble. Es dependiente del ambiente: actúa sobre los estímulos del momento y es generalmente un individuo impulsivo. Es aficionado a los trabajos prácticos y da respuesta inmediata. Es despreocupado, bromista, optimista, y gusta de reír y ser divertido. Tiende a ser agresivo y pierde fácilmente su temple. En conjunto sus sentimientos no son mantenidos bajo adecuado control y no es siempre una persona previsible, no confiable.

La dimensión Estabilidad – Neuroticismo (N): Está ligada a la excitabilidad del sistema nervioso que moviliza trastornos cardio-vasculares, taquicardia, incrementos de la presión sanguínea, trastornos respiratorios, secreciones gástricas, hipermotilidad, sudoración, etc.

Una alta tasa de neuroticismo implica una emotividad muy intensa y de elevado tono.

Son personas generalmente tensas, ansiosas, inseguras, con fuertes bloqueos en la conducta y respuestas inadecuadas con irrupciones emocionales desordenados.

Tienden a presentar trastornos psicosomáticos del tipo asma, o úlcera péptica.

3.2.2. Motivación Laboral

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se

presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

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

Existen varios tipos de motivación laboral entre ellas están:

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

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

3.2.3. Agotamiento Laboral

El síndrome de “quemarse por el trabajo” se ha conceptualizado como un proceso que ocurre entre los profesionales que trabajan con personas o cuyo objeto de trabajo son personas. Como se resalta este es más un proceso que un estado. *“Es un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”.* (Raquel Vicente A., www.depresion.psicomag.com)

El término *burnout* fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado. Luego, lo adoptaron los sindicatos y abogados como elemento de ayuda para mencionar los problemas físicos generados por un grado de agotamiento excesivo. En la actualidad, es una de las causas más importante de incapacidad laboral.

El síndrome se desarrolla en tres fases evolutivas:

- *En la primera*, tiene lugar un desbalance entre las demandas y los recursos, es decir se trataría de una situación de estrés psicosocial.
- *En la segunda*, se produce un estado de tensión psicofísica.
- *En la tercera*, se suceden una serie de cambios conductuales, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo y huidizo, que evita las tareas estresantes y procura el alejamiento personal, por lo que hay una tendencia a tratar a los pacientes de forma distanciada, rutinaria y mecánica, anteponiendo cínicamente la gratificación de las propias necesidades al servicio que presta. (Vicente A., www.depresion.psicomag.com)

Las consecuencias generales de este síndrome son:

1. Pérdida de compromiso personal, de implicación en el trabajo, disminución de las expectativas personales actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, conflictos interpersonales que en ocasiones pueden invadir otras esferas extra laborales (sociales, familiares), incremento de la rotación laboral, absentismo, enfermedades psicofísicas, falta de motivación, sufrimiento psíquico, se sienten agotados todos los recursos humanos emocionales y no les queda nada que ofrecer a los demás.

Comienzan a desarrollar actitudes negativas (aumento del consumo de drogas, alcohol, tabaco, juegos, etc.) y se insensibilizan ante los problemas que requieren ayuda. Aparecen frecuentemente los sentimientos de culpa y no son capaces de resolver los problemas.

El individuo se siente agotado, *“cansado del trabajo, se aleja de la familia y de los amigos y a veces se hunde en la depresión, incluso en casos avanzados en el suicidio, le falta el control sobre sí mismo y actúa de forma imprevisible”*. (Manual: Riesgos Psicosociales, 2006:19)

3.3. CONDICIONES LABORALES

Las condiciones laborales en el que el trabajador desarrolla el trabajo cotidiano pueden influir en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

El descenso en la curva del trabajo ha estado centrado en las condiciones o factores relacionados con el trabajo en sí, partimos de la base de que casi todo el mundo prefiere entornos favorables.

Las empresas no están conformadas por edificios, computadoras, redes y mobiliario, éstas son las herramientas de trabajo, los que realmente conforman la organización ó materia prima es el recurso humano. Si el equilibrio no está presente en las condiciones laborales, si no se invierte en él de una manera adecuada, éstos pueden ser los causantes de un bajo desempeño laboral, lo que definitivamente incide en la producción de la empresa.

Mientras que las buenas *“condiciones laborales se orientan hacia los objetivos generales, las desfavorables destruyen el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir las condiciones laborales lo normal es utilizar cuestionarios, escalas de evaluación”*. (B. Von Haller, 1980:172)

El trabajo es el medio por el cual las personas en general satisfacen sus necesidades y aspiraciones. Cuando las necesidades de los trabajadores son satisfechas, ellos tienden a estar alegres y productivos en su puesto. Existen varias necesidades que motivan a los trabajadores.

Los trabajadores están motivados a trabajar cuando sus ingresos son suficientes para satisfacer las necesidades básicas de su familia, como comida, agua, vestido, vivienda, salud y otras necesidades.

En este sentido, las condiciones laborales que tenga el trabajador son determinantes en su rendimiento, como por ejemplo:

3.3.1. Seguridad Laboral.

Los trabajadores necesitan de una seguridad o estabilidad laboral en su fuente de trabajo.

Una forma de brindar seguridad laboral al trabajador “*es la estipulación de un contrato de trabajo escrito que especifica los términos y las condiciones de empleo, fechas, tiempos, salario, etc*”. (Dunnette M., 1997:142)

3.3.2. Protección Social.

- Los trabajadores necesitan permisos de tiempo para atender sus necesidades personales. Este es adicional al que le corresponde por fin de semana: debe establecerse su duración mínima, la que frecuentemente es de acuerdo a la ley de cada país.
- Las horas de trabajo deben ser dentro de los límites razonables. El periodo de trabajo normal es de ocho horas por día o cuarenta y ocho horas por semana, aunque ésto puede variar según las leyes de cada país.

3.3.3. Beneficios Sociales.

- o Los trabajadores deben saber que se les compensará en caso de lesiones que ocurran en el lugar de trabajo, y que cuentan con un seguro para asistencia médica.

De acuerdo a ley, los trabajadores deben ser afiliados a los sistemas de seguro social nacional; opcionalmente lo pueden hacer en los sistemas privados. Cuando los trabajadores se sienten más seguros pueden trabajar mejor, están más atentos y son más productivos. “*De lo contrario cuando ven que el dueño de la empresa no les ayuda en caso de accidentes se sienten desprotegidos, se desmoralizan y generan frustraciones, afectando el ambiente de trabajo y también la productividad*”. (Ibiden)

3.3.4. Incentivos.

La capacitación incentiva al personal. Capacitar es enseñar a las personas las habilidades, métodos y estilos de hacer una tarea.

Es necesaria una capacitación cuando:

- Las tareas realizadas son nuevas y se necesita orientar al trabajador.
- Las tareas para elaborar un producto son inferiores o están por debajo de las expectativas.
- Cuando en la empresa se introducen nuevas tareas, o nuevas máquinas, ó nuevos procesos o nuevos planes del producto.
- Cuando existen reglas de salubridad y seguridad que deben ser estrictamente cumplidas para prevenir accidentes y amenazas a la salud y a la vida de los trabajadores.

Los trabajadores tienen incentivo y mayor seguridad cuando se les proporciona: la descripción clara del trabajo, el conocimiento de sus rendimientos esperados y de cómo ellos serán medidos.

Los trabajadores deben tener la posibilidad de asociarse en sindicatos, asociaciones o comités que les permitan conversar sus puntos de vista con la Dirección. *“Esto les permite pensar en mejoras en el lugar de trabajo y en sus condiciones del empleo, así como también permite a la Dirección dar a conocer cualquier causa de descontento y prevenir pérdidas en la productividad”.* (Ibiden)

3.3.5. Remuneración.

Dicen dos conocidos consultores franceses “si lo que pagas son cacahuates, lo que tienes son monos”. El sistema de remuneración es fundamental, los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento.

Las remuneraciones adecuadas y justas deben ser pagadas regularmente para que los trabajadores puedan solventar los gastos personales y de su familia. El directivo debe establecer una política de remuneraciones de acuerdo a criterios claros, no debiendo primar en esta decisión la relación de parentesco con el propietario, su género, raza o edad.

Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son movibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.

3.4. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño de los trabajadores es la pieza fundamental para desarrollar la efectividad y el éxito de toda empresa y/o institución, por esta razón existe un constante interés de las mismas para mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

Tomando en cuenta que el desempeño es una variable de relevancia en el desarrollo y eficiencia de toda empresa, así como también lo es su administración, resulta importante conocer su definición y generalidades.

Según fuentes virtuales, se tiene que el desempeño lo constituyen: *“Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la institución, los que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”*. (www.mtas.es/insh/ntp)

Para su mejor comprensión, esta definición de desempeño debe ir acompañada de una descripción de lo que se espera de cada uno de los empleados, como también de una continua orientación hacia lo que la empresa considera un desempeño efectivo, de acuerdo a sus políticas y objetivos internos.

El desempeño laboral debe ir íntimamente ligado a lo que son las competencias laborales, con el fin de establecer de manera objetiva el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas que desarrollan sus actividades de trabajo.

El desempeño y las competencias laborales son comportamientos observables en el lugar donde se ejecutan, también son medibles por medio de la aplicación de instrumentos, en los que se revela aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos. Asimismo, se las considera el punto de unión entre las características individuales y las cualidades que requiere un trabajador para cumplir con las tareas encomendadas.

La capacidad productora de un empleado se define y se mide en términos de desempeño en un contexto laboral determinado y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; las que son necesarias, pero no suficientes en sí mismas para un desempeño efectivo, por lo que también se debe tomar en cuenta a la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo, que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también mediante situaciones prácticas y concretas de trabajo.

Sin embargo, es imprescindible recordar que para un buen desempeño laboral se debe tomar en cuenta en forma global al conjunto de comportamientos socio – afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo de manera adecuada un papel, una función, una actividad o tarea, además de la adecuada formación para realizar un trabajo de calidad.

Muchos son los conceptos especificados sobre desempeño laboral, según Aguilar (2001) La evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión, evaluación periódica del desempeño de un individuo o de un equipo en el trabajo. La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma sino, más bien, el medio para alcanzar un mejor nivel de desempeño, al mismo tiempo, los empleadores deben tomar en cuenta factores del sistema que están fuera del control de los empleados, pero que pueden afectar su desempeño.

3.5. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Según Strauss (1981), una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal. Si las normas para la evaluación del desempeño no se basan en los elementos relacionados con el puesto, pueden traducirse en resultados imprecisos o subjetivos.

Por norma general el departamento de recursos humanos desarrolla evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos. Esta centralización obedece a la necesidad de dar uniformidad al procedimiento, gracias a la uniformidad en el diseño y la práctica, es más fácil comparar los resultados entre grupos similares de empleados.

Según Robbins (1998), aunque el departamento de personal puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, necesitan uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. Aunque es el departamento de personal el que diseña el sistema de evaluación, en pocas ocasiones lleva a cabo la evaluación misma, que en la mayoría de los casos es tarea del supervisor empleado.

Aunque es factible que sean otras personas las que llevan a cabo la puntuación, el supervisor inmediato se encuentra con frecuencia en la mejor ubicación para efectuar la evaluación. El objetivo de la Evaluación del Desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.

Existen elementos comunes a todos los enfoques sobre “evaluación del desempeño: (<http://www.apsique.com/node/1110>)

- **Estándares de desempeño:** la evaluación requiere de estándares del desempeño, que constituyen los parámetros que permiten mediciones mas objetivas.
- **Mediciones del desempeño:** son los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser de uso fácil, ser confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño.
- **Elementos subjetivos del calificador:** las mediciones subjetivas del desempeño pueden conducir a distorsiones de la calificación. Estas distorsiones pueden ocurrir con mayor frecuencia cuando el calificador no logra conservar su imparcialidad en varios aspectos:

1. Los prejuicios personales.

2. Efecto de acontecimientos recientes.
3. Tendencia a la medición central.
4. Efecto de halo o aureola.
5. Interferencia de razones subconscientes.”

3.5.1. Métodos para la Evaluación del Desempeño

- **Evaluación por parte de los superiores:** es la evaluación realizada por cada jefe a sus subordinados, en la cual el superior es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento.
- **Autoevaluación:** es la evaluación en la que empleado hace un estudio de su desempeño en la organización. Los empleados que participan en este proceso de evaluación, puede que tener una mayor dedicación y compromiso con los objetivos.
- **Evaluación por parte de los iguales:** éste tipo de evaluación, es la que se realiza entre personas del mismo nivel o cargo, suele predecir el rendimiento.
- **Evaluación por parte de los subordinados:** es la que realizan los empleados a sus jefes, ésta puede hacer que los superiores sean más conscientes de su efecto sobre los subordinados.
- **Evaluación por parte de los clientes:** es la evaluación que realizan los clientes al titular del puesto. Resulta adecuada en diversos contextos.
- **Evaluación 360°:** éste método comprende todos los anteriores y si bien su administración es complicada, no obstante, es de gran utilidad dada su conexión

con la filosofía de la gestión de la calidad total y el mayor nivel de satisfacción de los evaluados.

- **Seguimiento Informático:** éste método puede resultar rápido y aparentemente objetivo, *“ha puesto de manifiesto varios temas cruciales relacionados con la gestión y utilización de los recursos humanos, concretamente en cuanto a la invasión del derecho a la intimidad del empleado”*. (Revista *Relaciones Laborales y Recursos Humanos*, 2009:8)

La presente investigación se enmarca de manera general dentro del área de la psicología del trabajo, puesto que se la entiende como una “*ciencia psicológica aplicada que tiene por objeto el estudio de la conducta humana en el trabajo con el fin de mejorar esta conducta haciéndola más satisfactoria para el individuo y más útil para la sociedad*”. (Fernández, M., 1979:10)

El estudio tiene como objeto proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar la realidad con la teoría, en el área laboral de acuerdo a los objetivos planteados, la fundamentación teórica elaborada y la formulación de la hipótesis.

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se caracteriza por ser:

Descriptiva, porque busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, puesto que indaga, mide, evalúa y describe las características de la muestra, detallando sus características psicológicas, identificando, cada uno de los factores que la componen, en cuanto a los rasgos de personalidad, motivación y agotamiento laboral; por otra parte las condiciones laborales que se dan dentro de las entidades bancarias, como así también el desempeño laboral que presentan los trabajadores.

Correlacional, porque se miden variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos para analizar su correlación, con el fin de saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas; en este caso la relación que puedan tener las variables objeto de estudio, como las características psicológicas de los trabajadores y las condiciones laborales de las entidades bancarias con el desempeño laboral que presentan los mismos.

Para el tratamiento y análisis de los datos se tomaron en cuenta los enfoques:

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

Cualitativo, porque se considera el posterior análisis e interpretación de los datos de carácter descriptivo, tomando en cuenta las diferentes respuestas encontradas a través de los instrumentos aplicados. Estableciéndose la interpretación de los mismos en base a parámetros ya estructurados y la discusión de los hallazgos más sobresalientes.

4.2. POBLACIÓN.

La presente investigación toma en cuenta a todas las entidades bancarias de la ciudad de Tarija, dadas sus características particulares, los trabajadores en su mayoría se encuentran bajo un sistema de horario continuo que los mantiene alejados de sus hogares durante la mayor parte del día y donde las características del trabajo presentan cada día una innumerable variedad de retos, interacciones sociales e interpersonales.

En este contexto, la población del presente estudio está constituida por todos los trabajadores que desempeñan funciones laborales en dichas entidades. Se investigan las características psicológicas, condiciones laborales de la entidad bancaria y el desempeño laboral de sus funcionarios.

En este sentido, se tiene un total de 402 trabajadores que se encuentran distribuidos en las 9 entidades bancarias que funcionan en el medio, los cuales conforman la población para el presente estudio. A continuación se presenta el detalle:

Cuadro N° 1
POBLACIÓN

N°	Entidad Bancaria	Número de trabajadores
1	Banco Mercantil Santa Cruz	55
2	Banco Nacional de Bolivia	47
3	Banco de Crédito	54
4	Banco Unión	31
5	Banco Solidario	48
6	Banco Ganadero	30
7	Banco los Andes	50
8	Banco Bisa	33
9	Banco FIEs	58
TOTAL		402

Fuente: Datos proporcionados por cada entidad

4.3. MUESTRA

Dadas las características de la presente investigación y considerando el fin de la misma, las entidades bancarias con las que se trabajó son todas aquellas que brindaron la autorización correspondiente para la aplicación de los diferentes instrumentos a sus trabajadores, permitiendo de esta manera el acceso a la información necesaria para cumplir con los objetivos propuestos.

En síntesis, de un total de nueve entidades bancarias que funcionan en el medio, se logró la aprobación de seis entidades bancarias. Es así que, se logro un **criterio muestral del 20%** sobre el total de la población de trabajadores (9 entidades), por lo

que la muestra estuvo compuesta por 80 funcionarios, los cuales fueron seleccionados de las 6 entidades bancarias que aprobaron la recolección de la información.

Cuadro N° 2
MUESTRA

N°	Entidad Bancaria	Número de trabajadores
1	Banco Mercantil Santa Cruz	14
2	Banco Nacional de Bolivia	12
3	Banco de Crédito	14
4	Banco Solidario	12
5	Banco los Andes	13
6	Banco FIEs	15
TOTAL		80

Fuente: Elaboración propia

La selección de los sujetos se realizó a partir del muestreo estratificado, en donde cada una de las entidades bancarias se constituye en un estrato o categoría, dentro de cada uno de los cuales se realizó una selección al azar, que parte de la idea de que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

El reparto de la muestra en cada estrato se realizó a partir de la *afijación proporcional*, donde se estableció una muestra proporcional al número de trabajadores de cada estrato, es decir se aplicó un *criterio muestral del 25%* en cada entidad bancaria, con lo que se logró un total de 80 sujetos muestrales.

4.4. MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

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

- ***Métodos teóricos.***- Este método llevó a explicar las relaciones del objeto de estudio a través del análisis de documentos, revisión teórica y bibliográfica. El análisis, la síntesis, la inducción, la deducción, son instrumentos lógicos que participaron en todo el desarrollo del trabajo, desde el diseño del mismo hasta la interpretación y análisis de la información.

- ***Métodos empíricos.***- Este método llevó a revelar las relaciones del objeto de estudio a través de la aplicación de test, cuestionarios, basados sobre todo en la medición de los rasgos de personalidad, motivación y satisfacción laboral, agotamiento laboral, condiciones laborales y desempeño laboral.

- ***Métodos estadísticos.***- La información recogida en las escalas numéricas fue procesada a través del paquete estadístico SPSS, en base al cual se calcularon los siguientes datos, frecuencias absolutas y relativas de las variables, tablas de doble entrada de los datos recogidos en base a escalas nominales como así también la representación gráfica de los mismos.

Para la obtención de los datos o recolección de la información se utilizaron las siguientes.

Técnicas:

- **Cuestionario.**- Es una técnica de recolección de información, es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve. Para el presente estudio se utilizó el cuestionario estructurado con escalas de evaluación que permiten tener una evaluación precisa de las variables objeto de estudio.

Los **instrumentos** utilizados fueron los siguientes:

- ***Inventario de Personalidad 16 PF de Raymond Catell.***- Evalúa y describe los rasgos de personalidad a partir de los 18 años hasta la adultez mediante el inventario de los 16 factores bipolares, en nueve niveles: bajo de 1 a 3, medio de 4 a 6 y alto de 7 a 9. Está conformado por ciento ochenta y siete ítems, que examinan 16 factores bipolares de la personalidad, cada factor tiene diferente número de preguntas, formuladas como enunciados y en pregunta. Estos rasgos de personalidad se manifiestan en un grupo de actitudes, preferencias, reacciones sociales y emocionales así como en hábitos. Cada rasgo tiene su propia historia, y proviene de una complicada interacción entre una disposición heredada y un aprendizaje a partir de experiencias. (Catell, B., 1993: 3).

FACTORES	POLOS	
	PUNTAJES BAJOS	PUNTAJES ALTOS
A	Sizotimia	Afectotimia
B	Inteligencia baja	Inteligencia alta
C	Poca fuerza del yo	Mucha fuerza del yo
E	Sumisión	Dominancia
F	Desurgencia	Surgencia
G	Poca fuerza Super yo	Mucha fuerza Super yo
H	Timidez	Audacia
I	Dureza	Ternura
L	Confiable	Suspica
M	practicidad	Imaginatividad
N	Sencillez	Astucia
O	Seguridad	Inseguridad
Q1	Conservadurismo	Radicalismo
Q2	Adhesión al grupo	Autoeficiencia
Q3	Baja integración	Mucho control
Q4	Poca tensión	Mucha tensión

Fuente: Elaboración propia

Contempla además la evaluación de determinados factores complejos secundarios de personalidad como extraversión, nivel de ansiedad, don de mando, imaginativa, iniciativa y empuje.

- ***Cuestionario sobre Motivación Laboral.***- Fue realizada por la Psicóloga Olga Concepción Zelaya Portillo (en México). El cuestionario está constituido por 35 preguntas distribuidas en 3 partes, relacionadas a la motivación, satisfacción laboral y jerarquía del cargo.

Este cuestionario de motivación y satisfacción laboral, pretende evaluar la relación existente entre ambas variables dentro de un ambiente de trabajo convencional.

- ***Cuestionario ó Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981).***- Es un cuestionario en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, evalúa la crisis en la relación de una persona con su trabajo.

Está formado por 22 ítems que se valoran según estas tres subescalas del MBI: La subescala de agotamiento emocional, de despersonalización y realización personal en el trabajo

- ***Cuestionario sobre Condiciones Laborales.***- Está compuesto por preguntas cerradas, las que pretenden obtener información en relación a la remuneración que reciben los trabajadores, seguridad laboral, protección social, beneficios sociales y los incentivos que reciben de su centro laboral.

La confiabilidad del instrumento radica en la extensa revisión bibliográfica realizada en relación a las condiciones labores y porque se toman en cuenta los aportes de anteriores investigaciones realizadas en nuestro medio.

- ***Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral (jefes inmediatos superiores).***- Este cuestionario está dirigido a los inmediatos superiores de los trabajadores, con el fin de precisar el desempeño laboral que tienen los trabajadores, existiendo algunas áreas de evaluación contempladas en la mayoría de las empresas, instituciones, organizaciones, entidades, etc., que son comunes, al momento de ser plasmadas en el presente cuestionario de evaluación, que son:

Calidad del trabajo.- Relacionado con la eficiencia y eficacia en el sentido de la idoneidad, cumplimiento de tiempos y, en lo posible, economía de insumos en el cumplimiento de sus funciones.

Productividad.- Realización de su trabajo con eficiencia y eficacia en el tiempo adecuado y de acuerdo a las instrucciones recibidas o políticas establecidas en su unidad.

Responsabilidad.- Se establece el grado de compromiso, convicción y dedicación con el que desarrolla su tarea.

Comportamiento – disciplina.- Capacidad de acatamiento que posee el trabajador respecto a las normas y políticas establecidas en la entidad donde presta sus servicios, también se toma en cuenta los buenos modales cortesía, ya que se reflejarán en las relaciones con los de su entorno laboral.

Conocimiento del puesto.- Comprende el cumplimiento de las labores, tareas, utilizando sus habilidades específicas y tomando en cuenta las exigencias de su trabajo.

Relaciones humanas.- Al ser las personas seres eminentemente sociales, es necesario resaltar sus valores y virtudes, los que coadyuvarán de manera importante al ambiente ideal para el trabajo que desarrolla en la entidad.

Cooperación.- Para el correcto desempeño de sus funciones es importante que los trabajadores aporten para crear un clima propicio, este factor es el puntual para lograr la armonía entre los integrantes de la institución a la que pertenecen.

Confiabilidad.- Aspecto bastante importante a tomarse en cuenta, puesto que en función a ello el trabajador será merecedor de manejar los planes, técnicas y procesos importantes y delicados de su institución.

La validez del instrumento se encuentra expresada en el trabajo de investigación titulado “Trabajo Docente y Desempeño laboral de los Funcionarios administrativos de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho” presentado en el 2008, donde la mencionada institución es la responsable de su elaboración para el personal administrativo de la Universidad en nuestro medio.

4.5. PROCEDIMIENTO

El procedimiento de la investigación pasó por las siguientes fases, para poder realizar un trabajo organizado, claro y concreto.

Fase I.- Revisión Bibliográfica.

Corresponde a la revisión del material bibliográfico, a la búsqueda bibliográfica referida a todos los conceptos necesarios para la construcción del marco teórico y a la comprensión del objeto de estudio de la investigación, que coadyuvó a su vez en el análisis de los datos obtenidos. En este caso se precisaron temas sobre la psicología del trabajo, características psicológicas, condiciones laborales y desempeño laboral.

Fase II.- Preparación de los Instrumentos de medición.

En esta fase se preparó los instrumentos o pruebas, las cuales se aplicaron a todos los trabajadores de entidades bancarias identificados en la muestra que pertenecen a las diferentes entidades bancarias seleccionadas.

Fase III.- Prueba Piloto.

Con el objeto de poner a prueba el instrumento y poder verificar su eficacia, se llevó a cabo una prueba de aplicación del mismo a un número reducido de trabajadores,

hecho que permitió conocer las dificultades que podrían surgir en el momento de su aplicación.

Fase IV.- Aplicación de los Instrumentos.

Una vez realizada la prueba piloto, se procedió a la aplicación de los cuestionarios determinados para la muestra de la presente investigación, consistente en 80 trabajadores que se desempeñan en las diferentes entidades bancarias seleccionadas; con este fin se tomó contacto con los trabajadores de cada uno de los Bancos.

Fase V.- Tabulación y Procesamiento de los Datos.

En esta etapa se procedió a ordenar y sistematizar los datos obtenidos mediante la tabulación de los datos en programas estadísticos. Se establecieron las frecuencias y porcentajes obtenidos de las respuestas por cada componente y de manera general para determinar la actitud de los estudiantes. Se logró presentar los datos a partir de cuadros y gráficos que sintetizan los resultados encontrados.

Fase VI.- Análisis e Interpretación de los Datos.

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

Fase VII.- Elaboración y Presentación del Documento Final.

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

En el presente capítulo se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, durante el proceso de recolección de datos a través de las pruebas empleadas a cada sujeto de estudio: (en este caso a los trabajadores de entidades bancarias en la ciudad de Tarija), con la finalidad de mostrar resultados objetivos del proceso de investigación.

La información es organizada en cuadros y gráficos de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, como ser rasgos de personalidad, motivación, satisfacción laboral, agotamiento laboral, condiciones laborales y desempeño laboral, lo que permite realizar un análisis descriptivo de las características psicológicas de los trabajadores, haciendo referencia a la parte cuantitativa, puesto que fueron calificados de acuerdo a criterios específicos a cada prueba, y los datos resultantes están expresados en frecuencias de respuestas y en porcentajes, con su respectiva representación gráfica.

Finalmente, después de cada cuadro, se presenta la interpretación de los resultados donde se realiza una descripción cualitativa, en consideración a la interpretación de los datos sobresalientes; a continuación se contrastan las hipótesis, es decir las respuestas tentativas al problema planteado, en relación a los resultados obtenidos, a fin de confirmarlas o rechazarlas.

Con el análisis de todos los datos recogidos, se determinan las características psicológicas de los trabajadores de entidades bancarias, las condiciones laborales de sus fuentes de trabajo y el desempeño laboral que tienen como trabajadores, como así también se establece la correlación de variables, consistente en relacionar las características psicológicas y las condiciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores.

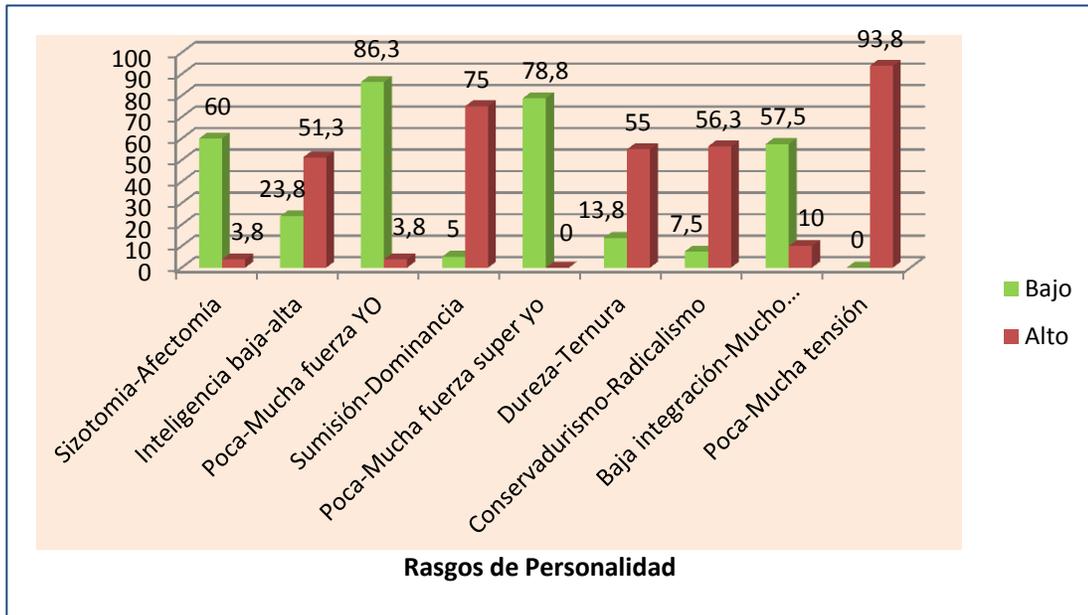
5.1. RASGOS DE PERSONALIDAD

En relación al primer objetivo específico que dice: *“Determinar los principales rasgos característicos de la personalidad de los trabajadores”*, se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 3
RASGOS DE PERSONALIDAD

FACTORES		BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
A	Sizotimia - Afectomia	48	60	29	36,3	3	3,8	80	100
B	Inteligencia Baja - Alta	19	23,8	20	25	41	51,3	80	100
C	Poca - Mucha fuerza del yo	69	86,3	8	10	3	3,8	80	100
E	Sumisión - Dominancia	4	5	16	20	60	75	80	100
F	Desurgencia - Surgencia	9	11,3	37	46,3	34	42,5	80	100
G	Poca - Mucha fuerza del super yo	63	78,8	17	21,3	--	--	80	100
H	Timidez – Audacia	26	32,5	45	56,3	9	11,3	80	100
I	Dureza – Ternura	11	13,8	25	31,3	44	55	80	100
L	Confiante – Suspica	13	16,3	53	66,3	14	17,5	80	100
M	Practicidad - Imaginatividad	6	7,5	41	51,3	33	41,3	80	100
N	Sencillez – Astucia	16	20	34	42,5	30	37,5	80	100
O	Seguridad - Inseguridad	10	12,5	36	45	34	42,5	80	100
Q	Conservadurismo - Radicalismo	6	7,5	29	36,3	45	56,3	80	100
QI	Adhesión al grupo - Autosuficiencia	21	26,3	49	61,3	10	12,5	80	100
QII	Baja integración - Mucho control	46	57,5	26	32,5	8	10	80	100
QIII	Poca tensión - Mucha tensión	--	--	5	6,3	75	93,8	80	100

Gráfico N° 1



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

Para realizar el análisis de los rasgos de personalidad se consideran los datos más importantes logrados a través de la aplicación del test 16 PF. Para este análisis, se toman en cuenta exclusivamente los niveles altos y bajos, asumiendo para cada factor el 100%.

De acuerdo a los datos, se puede observar claramente que la mayoría de los trabajadores en entidades bancarias presentan entre los niveles bajos, los rasgos de personalidad predominantes de:

Poca fuerza del yo (86,3%), que indica que son personas afectadas por los sentimientos, poco estables por lo que tienden a ser emocionalmente inmaduras, son evasivas en la toma de decisiones; lo que en el caso de los trabajadores puede estar ocasionado por la rutina, ya que cuando ingresan a trabajar en las primeras horas se muestran estables, pero después, debido al cansancio por las horas de trabajo y transcurrido el día, en las últimas horas muchas veces tienden a alterarse, presentan un déficit en la atención a estímulos externos y en su mayoría se encuentran distraídos.

Poca fuerza del súper yo (78,8%), lo que significa que son personas con tendencias a ser caprichosas, frívolas, denotan una personalidad despreocupada, con poca aceptación de normas convencionales.

Se puede inferir que el trabajador es despreocupado en el sentido de que no se interesa por los problemas que se puedan generar entre los clientes, ya que no se dan cuenta de las reacciones de otros y no comprenden por qué reaccionan de una u otra manera; hay poca aceptación de normas convencionales, negligencia en los deberes sociales, lo cual puede estar dado por el horario de trabajo establecido en la mayoría de las entidades bancarias, con un horario continuo y finalización de sus actividades laborales en horas de la noche.

Sizotimia (60%) que hace referencia a una personalidad reservada, crítica y fría, les gusta trabajar solos, lo cual se observa como una particularidad de los trabajadores, puesto que la relación con los clientes se da por pocos minutos y está centrada en la actividad o necesidad del cliente, esto hace que se muestren de manera reservada; les agrada las cosas materiales y la discusión cuando se exponen puntos de vista diferentes a lo que ellos piensan, son precisos y rígidos en la manera de hacer las cosas, lo cual está expresado en las funciones que desempeñan, puesto que se establecen ciertos pasos que el trabajador debe seguir rigurosamente, que de cierta manera se la desarrolla mecánicamente en un orden preciso.

Baja integración (57,5%) hace referencia a una personalidad autoconflictiva y descuidada de reglas sociales, por lo que tienden a ser poco controladas cuando se

presenta una situación problemática, en algunas ocasiones son explosivos cuando no salen las cosas como lo habían calculado, esto se podría dar porque el trabajador está pendiente de los clientes que esperan constantemente la respectiva atención y de sus reacciones positivas o negativas hacia él. Por lo tanto, se puede reducir en un autoconflicto para él mismo, puesto que al finalizar el trabajo en horas de la tarde, el trabajador es evaluado en sus funciones, en la precisión de sus acciones a la hora de atender al cliente, puesto que al tratarse de entidades bancarias el nivel de efectividad se mide a partir del control monetario o arqueo.

En *el nivel alto* los trabajadores de entidades bancarias, presentan rasgos de personalidad predominantes como: ***Mucha tensión*** (93,8%) que hace referencia a que son personas tensas, irritables, impacientes, lo cual está relacionado con el trabajo que desempeñan, debido a sus características propias; como ser la posición del cuerpo puesto que al estar sentado durante gran parte del día puede provocar en el trabajador intranquilidad, malestar físico en espalda, cuello, cabeza; por otro lado está la constante atención a los clientes, porque no hay que olvidar que en nuestro medio no existe un límite en la cantidad de clientes que cada trabajador debe atender, por lo que el trabajador se encuentra frecuentemente irritado e impaciente.

Dominancia (75%) se refiere a una personalidad agresiva, terca, obstinada y competitiva. Estas características dan cuenta que el trabajador, al estar expuesto a un horario intenso, la cantidad y continua atención al cliente, como también la competencia laboral que existe entre sus compañeros de trabajo para lograr un ascenso o una mejor posición dentro de la entidad como el mejoramiento de sus ingresos económicos, posiblemente genera altos niveles de estrés que se traducen en actitudes competitivas, puesto que son personas que quieren progresar, llegando algunas veces a ser estrictos, demostrando independencia en sus funciones laborales.

Radicalismo (56,3%) son personas interesadas en cuestiones intelectuales, con frecuencia defienden las ideas nuevas, siempre están muy bien informados, este rasgo da cuenta de la función que tiene el trabajador dentro de la entidad bancaria, puesto

que debe estar preparado y actualizado sobre todo con los cambios económicos y políticos que se dan en el país, puesto que son determinantes para la actividad financiera que se desarrolla en su lugar de trabajo.

Ternura (55%) se refiere a una sensibilidad blanda, tierna, y agradable, rasgo que ayuda al trabajador a desarrollar un trato más amigable, agradable con el cliente. Es importante destacar que este porcentaje supera mínimamente el 50%, lo cual demuestra de alguna manera que el trabajador es una persona agradable y sensible hacia los clientes que seguramente también demuestran conductas de respeto y cordialidad, puesto que no les agradan las personas ordinarias y no les gustan los trabajos pesados, por lo que son personas que mantienen sus funciones laborales a trabajo de oficina.

Inteligencia alta (51%) este rasgo denota a personas que tienden a presentar un pensamiento abstracto y se les percibe como muy inteligentes, capaces de captar, analizar y comprender rápidamente con facilidad las ideas y conceptos que se les presenta, de igual manera tienden a ser muy alertas. Característica que está muy relacionada a la función que desempeñan los trabajadores dentro de las entidades bancarias y que les permite desarrollar adecuadamente sus actividades laborales.

En síntesis, se puede indicar que los rasgos de personalidad característicos de los trabajadores en entidades bancarias son de poca fuerza del yo y poca fuerza del súper yo, sizoimia y baja integración, donde se manifiesta una poca aceptación de las normas convencionales y sociales, lo cual va relacionado con la poca interacción social que el trabajador realiza tanto en su fuente de trabajo como en lo social, puesto que dentro del trabajo denota una personalidad reservada, crítica y fría por lo que les gusta trabajar solos, esto se puede apreciar en la poca interacción con sus compañeros de trabajo y con los clientes en general con los que se establece una relación de atención netamente; fuera del trabajo, se infiere que al trabajador le queda poco tiempo para realizar actividades de carácter social, puesto que las jornadas de trabajo son largas y extenuantes, en las que a veces sigue realizando actividades laborales a

pesar de que la entidad ha finalizado la atención al cliente en plataforma. Por otra parte, los rasgos característicos de mucha tensión, dominancia y radicalismo, posiblemente se deben al arduo trabajo que desempeñan día a día, la fatiga generada por la posición de su cuerpo y la tensión originada por la atención constante al cliente; esta actividad laboral intensa hace que descuiden lo social, su esparcimiento, por lo que al concluir las horas de trabajo realizadas durante el día se genera al final de la jornada, agotamiento y tensión. Finalmente los rasgos de ternura e inteligencia alta ayudan al trabajador a desarrollar un trato más amigable, agradable con el cliente y a desarrollar adecuadamente las funciones laborales asignadas.

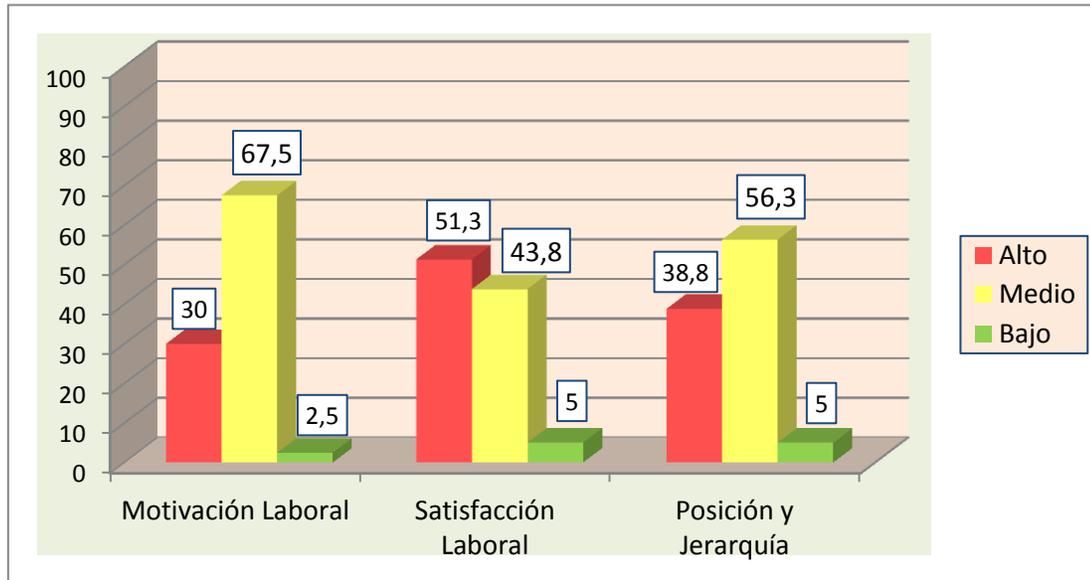
5.2. MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL.

En relación al segundo objetivo específico que dice: *“Establecer la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores”*, se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 4
MOTIVACIÓN LABORAL
(Frecuencias y porcentajes)

Aspectos	Escala	Fr	%
Motivación Laboral	Muy motivado	24	30
	Medianamente motivado	54	67,5
	Poco motivado	2	2,5
	Total	80	100
Satisfacción Laboral	Alta satisfacción laboral	41	51,3
	Medianamente satisfecho laboralmente	35	43,8
	Baja satisfacción laboral	4	5
	Total	80	100
Posición y Jerarquía en el Trabajo	Alto sentido de posición y jerarquía	31	38,8
	Sentido de posición y jerarquía media	45	56,3
	Bajo sentido de posición y jerarquía	4	5
	Total	80	100

Gráfico N° 2



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

En este punto se presentan los datos relacionados con la motivación laboral, la que está subdividida, en áreas que son: motivación laboral, satisfacción laboral y posición y jerarquía.

En relación a la **Motivación Laboral**, el 67,5% de los trabajadores se encuentran medianamente motivados, lo que posiblemente se deba a la situación salarial y por las condiciones laborales, puesto que el salario que percibe no cubre satisfactoriamente las necesidades básicas de la familia y no cuentan con políticas de incentivos, etc. Por otra parte, su fuente de trabajo les permite oportunidades de crecimiento personal, lo cual a su vez se establece en una forma competitiva que puede afectar la relación entre compañeros, Estos factores influyen de alguna manera en sus sentimientos y

pensamientos de satisfacción, lo que le permite desarrollar una motivación adecuada para llevar a cabo sus actividades laborales.

Por otro lado, el 30% de los trabajadores está muy motivado laboralmente, debido a que los mismos consideran su trabajo como un aporte fundamental a la familia y sociedad. En algunas líneas se denota una buena organización y esto hace que realicen actividades de interacción o convivencia, por lo que existe cierta interacción entre los trabajadores. También se percibe el trato agradable que tiene el cliente con el trabajador, lo que da lugar a que exista una buena atención del servicio en la mayoría de los casos.

En relación a la *Satisfacción Laboral*, la información muestra que el 51,3% de los trabajadores presenta alta satisfacción laboral, puesto que sobre la mitad de ellos consideran que su trabajo es importante para las personas que hacen uso o que se presentan en la entidad bancaria solicitando un determinado servicio; por otro lado el cumplimiento diario de su trabajo de cierta manera les produce complacencia, ya que se debe cumplir con ciertas normas y reglas establecidas en el trabajo, así el horario de entrada y de salida, atención al cliente, etc.

Si bien la retribución que reciben de su trabajo no es suficiente para complacer las expectativas familiares, se puede afirmar que tienen una alta satisfacción laboral por la presencia de un sentimiento de servicio que prestan a la sociedad, por lo que también contribuyen con ella o por la posición social, también de prestigio que en su contexto o medio social se tiene por el hecho de trabajar en entidades bancarias.

Un 43,8% de trabajadores están medianamente satisfechos, esto indica que las causas mencionadas no son tan suficientes para este grupo de sujetos, por lo que su trabajo no es suficiente para lograr una satisfacción alta; pero el esfuerzo y la dedicación que dan al mismo de alguna manera es retribuido económicamente aunque consideran que el trabajo que desempeñan no está acorde con sus expectativas, lo que causa cierta satisfacción laboral en su persona.

Finalmente, en lo que se refiere a la *Posición y Jerarquía en el Trabajo*, se tiene que un 56,3% de los trabajadores tienen un sentido de posición y jerarquía media, lo que significa que de alguna manera consideran que su posición dentro de la entidad carece de importancia o que no presenta una relevancia trascendental, lo cual se puede dar por lo que se observa en la realidad, puesto que es común en las entidades bancarias el cambio de personal constante y la existencia de contratos laborales que muchas veces se rigen durante cortos tiempos de permanencia del trabajador, con una renovación constante de los mismos y por el mismo lapso de tiempo, que generalmente no sobrepasa los tres meses.

En síntesis, los trabajadores de entidades bancarias se encuentran medianamente motivados, puesto que afirman no recibir incentivos en su fuente laboral, no consideran a su trabajo como interesante por lo que piensan que han elegido mal la profesión y desean otro empleo en lugar del actual, no sienten seguridad ni estabilidad en su fuente laboral, son pocas las oportunidades de crecimiento económico y profesional que brinda la entidad y finalmente consideran que el sueldo o los beneficios económicos que reciben no son suficientes para atender las necesidades básicas de la familia.

Los trabajadores presentan una alta satisfacción laboral, lo cual denota que se encuentran satisfechos porque contribuyen en el proceso laboral que desarrollan, por cumplir con su trabajo y con su desempeño, por cumplir con la función de atención al cliente y consideran que sus compañeros están satisfechos con la ayuda que prestan en su trabajo, por lo que la satisfacción recae sobre el área social y no económica.

Por último, la posición y jerarquía en el trabajo es media, puesto que consideran que son reconocidos por la familia y amigos por la labor que realizan, se reconoce de alguna manera el desempeño en el trabajo que realizan, le han sido asignadas sus debidas obligaciones en su fuente laboral y el trabajador sabe y reconoce claramente a su jefe inmediato superior.

5.3. AGOTAMIENTO LABORAL.

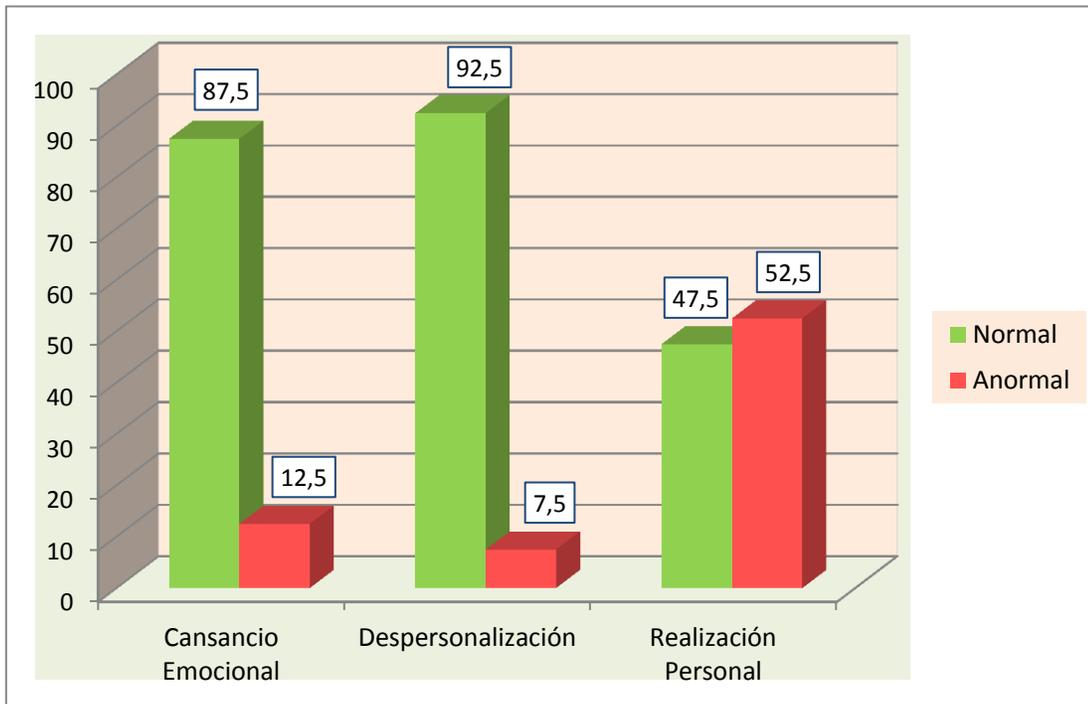
En relación al tercer objetivo específico que dice: “*Valorar el agotamiento laboral que presentan los trabajadores*”, se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 5
AGOTAMIENTO LABORAL
(Frecuencias y Porcentajes)

Área	Normal		Anormal		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Cansancio Emocional	70	87,5	10	12,5	80	100
Despersonalización	74	92,5	6	7,5	80	100
Realización Personal	38	47,5	42	52,5	80	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3



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

De acuerdo a los datos presentados, el 87,5% de los trabajadores se ubican en una categoría normal en la dimensión de *cansancio emocional*, ésto quiere decir que no experimentan síntomas característicos de la presencia del síndrome de Burnout. La mayoría de los trabajadores se encuentran en óptimas condiciones para desarrollar de forma adecuada su trabajo, lo cual puede estar dado por la situación de novedad laboral que se da en las entidades bancarias, es decir no se ha contemplado para este estudio la antigüedad laboral ni la edad de los trabajadores, situación que podría estar presente en los resultados, puesto que podrían ser trabajadores relativamente jóvenes o nuevos los que se ubicarían en este nivel.

Un 12,5% de trabajadores se encuentra dentro de un parámetro anormal, lo que indica que estarían sintiendo fatiga; es una manifestación tanto física como psíquica que provoca vaciamientos de los recursos emocionales y personales, con una sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente y en ocasiones tratan de culpar a los demás de sus frustraciones, por lo que disminuyen su compromiso laboral. Esta situación se podría dar porque la actividad laboral que se desarrolla tiende a ser monótona y fatigante por el tiempo que se ejecuta, lo que genera cansancio emocional.

En cuanto a la *Despersonalización* que se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de aspecto pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento, un 92,5% de los trabajadores tienen una categoría normal, lo que significa que casi en su totalidad los trabajadores no presentan síntomas de despersonalización, es decir, no manifiestan actitudes negativas de insensibilidad, por lo que realizan su trabajo de manera normal y no serían afectados por una serie de actitudes negativas que se dan en su fuente laboral.

Una *reducida Realizacion Personal*, indica pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente distanciamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión, se puede sentir que las demandas laborales exceden la capacidad del trabajador por lo que se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales. Puede surgir también un efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hace redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable. En este sentido, el 52,5% de los trabajadores tienen una categoría anormal, lo que es indicativo de la presencia de una reducida realización personal, dando pautas de un posible inicio del síndrome de burnout, lo cual se deba a que su trabajo no le permite establecerse adecuadamente, limitando sus aspiraciones y su deseo de éxito personal a partir de éxito profesional.

En síntesis, los trabajadores de entidades bancarias, presentan un cansancio emocional normal, lo que indica que no presentan fatiga, sino más bien mucha energía y bastante compromiso social para desenvolverse adecuadamente en la entidad.

Presentan a su vez una despersonalización normal, lo que indica la incidencia de actitudes positivas en el desarrollo de sus funciones labores, lo que está expresado en el cumplimiento de la función asignada, en la atención que realiza a cada uno de los clientes que acuden a la entidad bancaria.

Por último, su realización personal es reducida, implicando la fuente laboral no colma las expectativas de realización personal que tiene el trabajador, por lo que existe insatisfacción con sus propios logros profesionales.

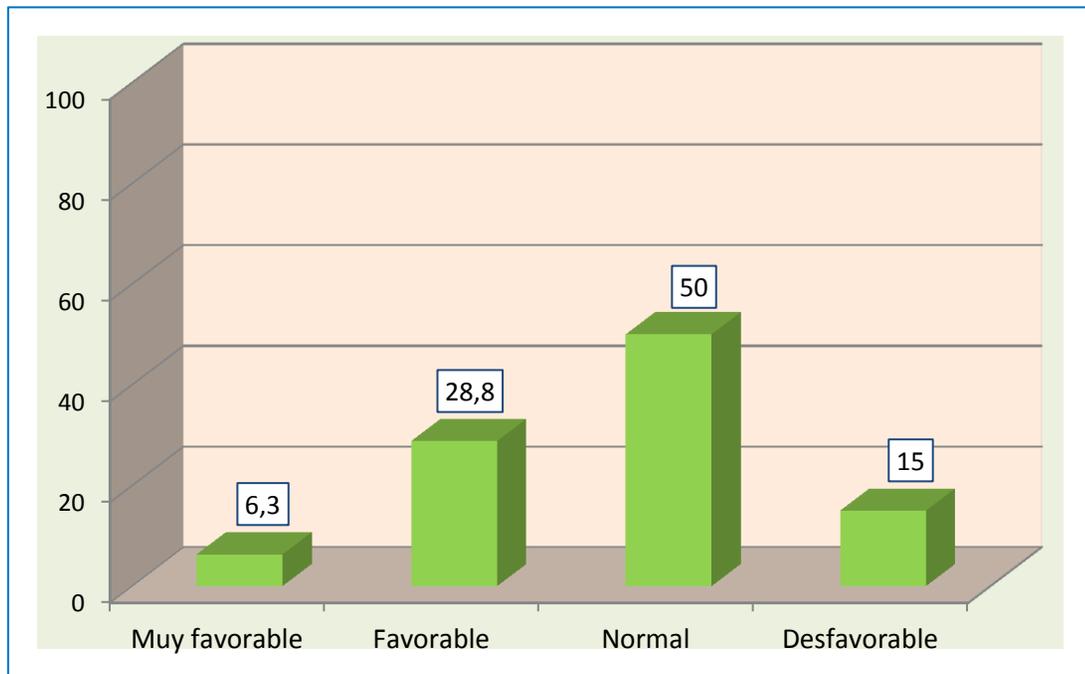
5.4. CONDICIONES LABORALES.

En relación al cuarto objetivo específico que dice: *“Determinar las condiciones laborales en las entidades bancarias”*, se presenta la siguiente información:

**Cuadro N° 6
CONDICIONES LABORALES**

La institución le proporciona:	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Ninguna	Total
Estabilidad o seguridad laboral.	9 11,3%	26 32,5%	30 37,5%	15 18,8%	--	80 100%
Protección social (igualdad de condiciones y oportunidades)	3 3,8%	27 33,8%	29 36,3%	18 22,5%	3 3,8%	80 100%
Permisos de tiempo para atender situaciones personales.	8 10%	12 15%	11 13,8%	40 50%	9 11,3%	80 100%
Horas razonables de trabajo	8 10%	26 32,5%	31 38,8%	13 16,3%	2 2,5%	80 100%
Asociarse a sindicatos, asociaciones o comités.	4 5%	3 3,8%	12 15%	33 41,3%	28 35%	80 100%
Beneficios sociales, establecidos por Ley.	23 28,8%	22 27,5%	28 35%	7 8,8%	--	80 100%
En el caso de despido, la institución cubre los beneficios sociales.	27 33,8%	19 23,8%	26 32,5%	6 7,5%	2 2,5%	80 100%
Capacitado para el desempeño de sus funciones.	19 23,8%	18 22,5%	23 28,8%	13 16,3%	7 8,8%	80 100%
Políticas para la formación y capacitación de los trabajadores.	15 18,8%	25 31,3%	18 22,5%	22 27,5%	--	80 100%
Participación en las decisiones.	2 2,5%	8 10%	29 36,3%	25 31,3%	16 20%	80 100%
Información a las nuevas políticas de la entidad.	14 17,5%	35 43,8%	10 12,5%	21 26,3%	--	80 100%
Ingresos salariales cancelados puntualmente.	31 38,8%	27 33,8%	7 8,8%	10 12,5%	5 6,3%	80 100%
Haber mensual en relación a las labores que desempeña.	16 20%	14 17,5%	25 31,3%	18 22,5%	7 8,8%	80 100%
Sueldo que solventa los gastos personales y de su familia.	11 13,8%	14 17,5%	20 25%	22 27,5%	13 16,3%	80 100%

Gráfico N° 4



Las **Condiciones Laborales** son aspectos del entorno o del contexto de trabajo propios de la institución, en el que el trabajador desarrolla su trabajo cotidiano, como ser: Seguridad laboral, protección social, permisos, horas razonables de trabajo, establecimiento de asociaciones, beneficios sociales, políticas de formación y capacitación, participación, información, incentivos y remuneración adecuada.

De manera general y de acuerdo a los datos obtenidos, se observa que un 50% de los trabajadores considera que las condiciones laborales establecidas en la entidad bancaria para los trabajadores son **normales**, lo que está caracterizado por la presencia de aspectos que se dan algunas veces u ocasionalmente dentro de la entidad bancaria, así como la estabilidad o seguridad laboral en un 37,5%, protección social en 36,3% que implica la igualdad de condiciones y oportunidades, con un horario razonable de trabajo un 38,8%, con beneficios establecidos por ley un 35%, donde el trabajador es capacitado para el desarrollo de sus funciones un 28,8% y donde el

haber mensual se encuentra en relación a las labores que desempeña un 31,3%, se debe hacer notar que los porcentajes de cada uno de estos elementos son al 100%, por lo que los mencionados datos no superan el 50% de la población investigada en cada uno de los aspectos mencionados.

Por otra parte se tiene un 28,8% de trabajadores que consideran *favorables* las condiciones laborales que presentan las entidades bancarias, determinadas sobre todo por las frecuentes políticas de formación y capacitación de trabajadores en un 50,1% y porque éste recibe la información referente a las nuevas políticas de la entidad en la que trabaja y otras en un 61,3%.

Los trabajadores que consideran *desfavorables* las condiciones labores se refleja en un 15% del total de la población, los cuales pocas veces consideran que la institución donde trabajan les proporciona permisos de tiempo para atender situaciones personales en un 61,3%. Tampoco se les da la posibilidad de asociarse a sindicatos, asociaciones o comités que les permitan conversar sus puntos de vista con la dirección en un 76,3% y consideran que el sueldo que perciben no solventa los gastos personales y de familia que el trabajador tiene en un 43,8%.

Finalmente, sólo un 6,3% de trabajadores consideran *muy favorables* las condiciones laborales que tiene la entidad, que sobre todo estaría determinado en el caso de despido o retiro voluntario, donde la institución cubre con los beneficios sociales que corresponden por Ley en un 33,8% y porque los ingresos salariales que percibe el trabajador son cancelados puntualmente cada mes en un 38,8%.

En síntesis, el trabajador de entidades bancarias cataloga de regulares las condiciones laborales en las cuales se desenvuelve, debido a la inexistencia de estabilidad o seguridad laboral, protección social, permisos, horas razonables de trabajo, beneficios sociales, capacitación y un haber mensual de acuerdo a las labores que desempeña.

A su vez, el optar por un sindicato con sus respectivos representantes tampoco es contemplado por los trabajadores, situación que se da por el carácter privado que

tienen las entidades bancarias, en las que no se permite el desarrollo de estas representaciones y en las que el trabajador puede ser sancionado con el despido, en caso de intentar conformar uno. Esta situación también les impide desarrollar una franca comunicación, conversación de los puntos de vista a cerca de las condiciones laborales con sus inmediatos superiores.

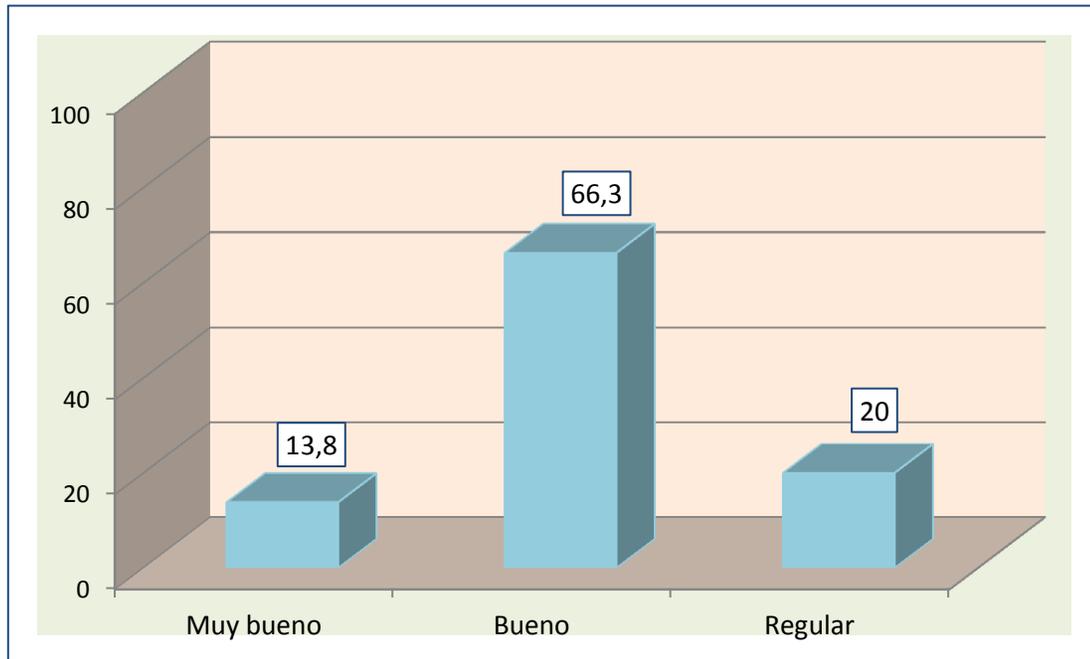
5.5. DESEMPEÑO LABORAL

En relación al quinto objetivo específico que dice: *“Identificar el desempeño laboral de los trabajadores”*, se determina por diferentes dimensiones relativas a la calidad de trabajo, productividad, responsabilidad, comportamiento – disciplina, conocimiento del puesto, relaciones humanas, cooperación y confiabilidad, para lo cual se presenta la siguiente información:

Cuadro N° 7
DESEMPEÑO LABORAL
(Evaluación del Inmediato Superior)

Dimensiones	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
Calidad de trabajo	8 10%	31 38,8%	41 51,3%	--	80 100%
Productividad	11 13,8%	56 70%	11 13,8%	2 2,5%	80 100%
Responsabilidad	12 15%	56 70%	12 15%	--	80 100%
Comportamiento – Disciplina	6 7,5%	61 76,3%	13 16,3%	--	80 100%
Conocimiento del Puesto	14 17,5%	39 48,8%	27 33,8%	--	80 100%
Relaciones Humanas	13 16,3%	51 63,8%	16 20%	--	80 100%
Cooperación	17 21,3%	41 51,3%	18 22,5%	4 5%	80 100%
Confiabilidad	7 8,8%	56 70%	13 16,3	4 5%	80 100%

Gráfico N° 5



Se debe entender el desempeño laboral como la capacidad productora de un empleado, las acciones o comportamientos observados en los trabajadores, que se mide en términos de desempeño en un contexto laboral determinado en este caso de las entidades bancarias.

En la información presentada, se puede establecer claramente que los porcentajes más altos se encuentran entre aquellos trabajadores que tienen un desempeño laboral, bueno en lo que se refiere a cada una de las dimensiones de desempeño laboral.

De manera general, se infiere que los trabajadores manifiestan un *desempeño laboral bueno*, puesto que en siete de las ocho dimensiones investigadas los trabajadores presentan este desempeño, lo cual está caracterizado por lo siguiente:

En el *comportamiento – disciplina* que es la capacidad de acatamiento que posee el trabajador respecto a las normas y políticas establecidas en la entidad donde presta sus servicios. También se toma en cuenta los buenos modales cortesía, ya que se

reflejarán en las relaciones con los de su entorno laboral; en esta dimensión los trabajadores se han ubicado en un 76,3%, lo que indica que son disciplinados y demuestran un comportamiento normal, saben mantener el principio del orden tanto del personal como de los materiales. Acatan las normas internas de reglamento y las normas de urbanidad, aceptando las consecuencias de sus acciones.

En relación a la **productividad** que es la realización de su trabajo con eficiencia y eficacia en el tiempo adecuado y de acuerdo a las instrucciones recibidas o políticas establecidas en su unidad, los trabajadores se han ubicado en un 70%, hecho que demuestra buena producción al realizar el volumen normal durante el periodo programado.

En la **responsabilidad** que establece el grado de compromiso, convicción y dedicación con el que el trabajador desarrolla su tarea, se tiene un 70%, lo que denota dedicación al trabajo, no necesitan que se les esté controlando para ejercer sus funciones, demostrando seguridad en sus actos.

Respecto a la **confiabilidad** que es un aspecto bastante importante a considerar, puesto que en función a ello el trabajador será merecedor de manejar los planes, técnicas y procesos importantes y delicados de su institución, los trabajadores se ubican en un 70% en un nivel bueno de desempeño laboral, indicativo de que son leales y reservados, cumplen con las normas de seguridad y demuestran discreción, colaborando para que las comunicaciones oficiales permanezcan reservadas. Son sensatos, prudentes y juiciosos con las funciones que desempeñan.

Al ser las personas eminentemente sociales, es necesario resaltar sus valores y virtudes, los que coadyuvarán de manera importante al ambiente ideal para el trabajo que desarrolla en la entidad, por lo que en las **relaciones humanas** los trabajadores se ubicaron con un 63,8% en este nivel, lo que implica que su modo de actuar es bueno, es discreto, amable, cortés y mantiene buenas relaciones con sus superiores, compañeros de trabajo y con el público.

Para el correcto desempeño de sus funciones es importante que los trabajadores aporten para crear un clima propicio, porque este factor es puntual para lograr la armonía y concordia entre los integrantes de la entidad a la que pertenecen. En este sentido y en relación a la **cooperación** se tiene un 51,3%, lo que refleja trabajadores dispuestos a cooperar con sus jefes en el cumplimiento de sus tareas que les encomiendan, por otra parte ayudan a sus compañeros en el trabajo. Cuando las circunstancias lo requieren, el trabajador se convierte en un nexo para situar los actos motivadores en el deterioro de las relaciones humanas.

En cuanto al **conocimiento del puesto** que comprende el cumplimiento de las labores, tareas, utilizando sus habilidades tomando en cuenta las exigencias de su trabajo, los empleados de entidades bancarias tienen un desempeño bueno en un 48,8%, lo que implica que desarrollan sus funciones con normalidad, demostrando que su labor es buena, significativa, logrando las metas programadas; cabe hacer notar que el porcentaje mencionado no supera el 50% de la muestra investigada, por lo que esto no se presenta en una mayoría considerable dentro de la entidad.

Solamente en el caso de la **calidad de trabajo**, uno de los factores de mucha importancia para el desempeño laboral de los trabajadores de las entidades bancarias, relacionado con la eficiencia y eficacia en el sentido de la idoneidad, cumplimiento de tiempos y en lo posible, economía de insumos en el cumplimiento de sus funciones, es posible notar que ésta desciende a un nivel regular en un 51,3%, es decir que desarrolla sus trabajos de forma satisfactoria pero existen errores susceptibles de corrección, no pudiendo cumplir las obligaciones en el tiempo establecido o de manera idónea.

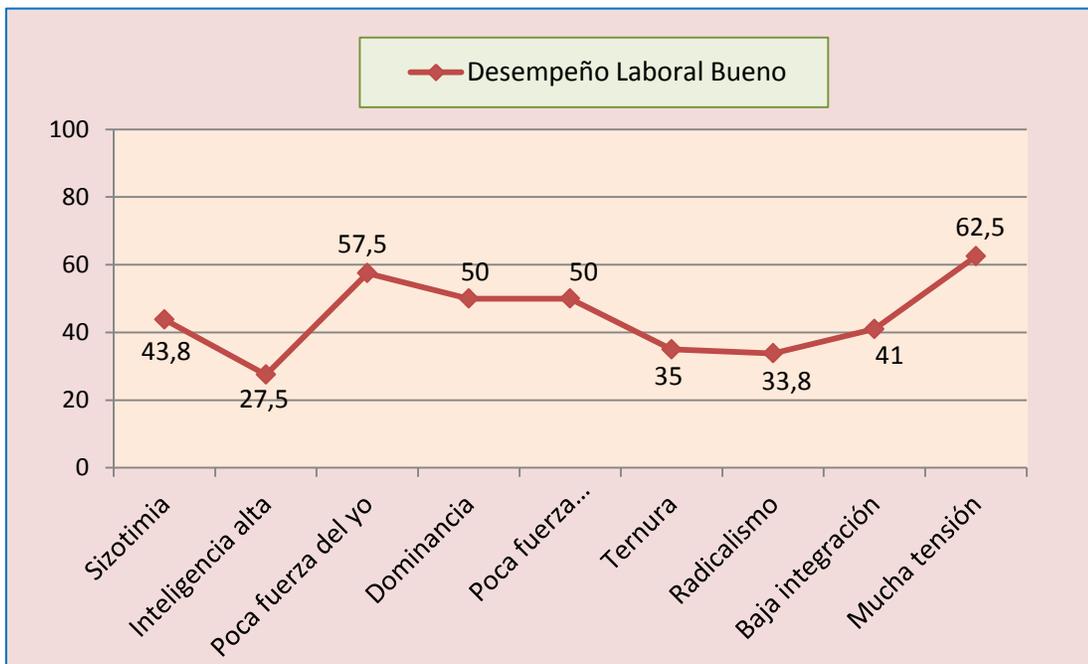
Esta dimensión está muy relacionada con la anterior, referente al conocimiento del puesto, donde se observa que por debajo del 50% se ubican los trabajadores en un desempeño bueno, es decir al no tener un conocimiento adecuado del puesto que deben realizar su calidad de trabajo también tiende a ser afectada.

En síntesis, los trabajadores de entidades bancarias presentan un desempeño laboral bueno, caracterizado por un buen comportamiento y disciplina, productividad, responsabilidad, confiabilidad, buenas relaciones humanas y cooperación. Las dimensiones que de alguna manera se encontrarían disminuidas están referidas al conocimiento del puesto, como así también a la calidad de trabajo. Esto indica que al desconocer algunas funciones que deben cumplir en relación al proceso contable, afectando la calidad de trabajo regular.

5.6. RELACIÓN DE VARIABLES

En relación al objetivo general que dice: *“Determinar la relación entre las características psicológicas, condiciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores en entidades bancarias de la ciudad de Tarija”*, se presenta la siguiente información:

Gráfico N° 6
CORRELACIÓN ENTRE RASGOS DE PERSONALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL



La personalidad al ser una “estructura mental que se obtiene de la observación coherente de un determinado comportamiento, se compone de rasgos únicos (individuales) y comunes (poseídos por todos los que conviven ciertas experiencias), de rasgos superficiales y de rasgos originarios (éstos últimos son la base del comportamiento y son identificables mediante el análisis factorial”. (Catell)

De acuerdo a esta definición y para la correlación de variables, se ha tomado en cuenta **sólo aquellos rasgos de personalidad que tienen una presencia relevante**, a su vez se ha considerado el desempeño laboral bueno que es el que predomina en las diferentes dimensiones de esta variable.

Siguiendo esta lógica, los trabajadores de entidades bancarias presentan rasgos de personalidad de inteligencia alta, poca fuerza del yo, dominancia, mucha tensión relacionados con un desempeño laboral bueno.

Los rasgos de personalidad característicos de los trabajadores en entidades bancarias, manifiestan poca interacción social tanto en su fuente de trabajo como en lo social, puesto que dentro de éste les gusta trabajar solos, manifestándose mucha tensión sobre todo en las jornadas de trabajo largas y extenuantes, el arduo trabajo que desempeñan día a día, el horario, la fatiga generada por la posición del cuerpo y la tensión originada por la atención constante al cliente hacen que esta actividad laboral genere agotamiento y tensión.

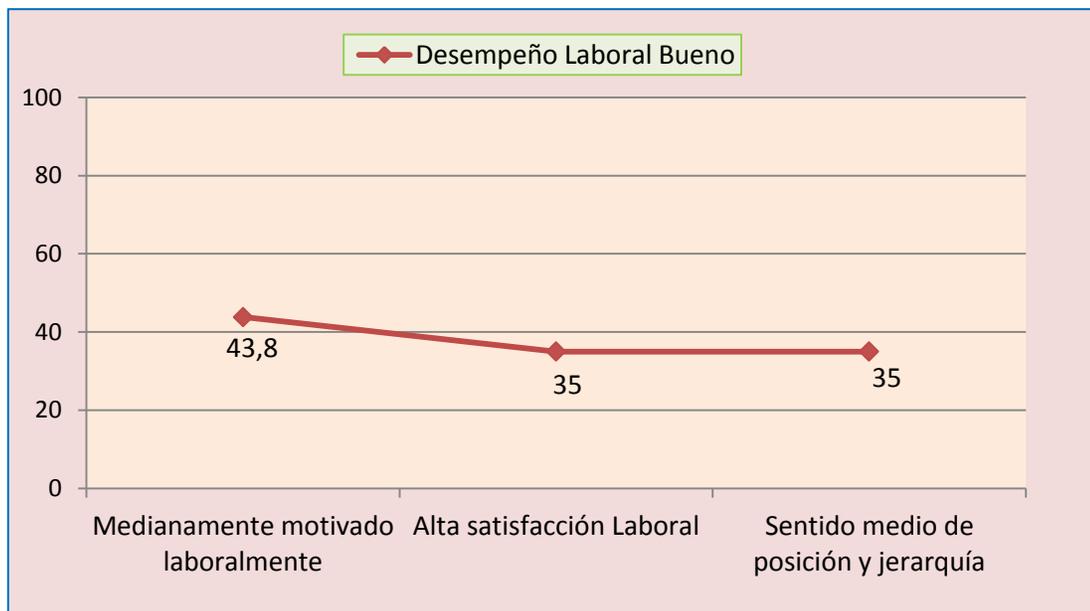
Estas características contribuyen al desenvolvimiento de las diferentes funciones que tienen en la institución, trabajo o actividad laboral que posiblemente esté relacionado, directamente con la presencia de algunos de los rasgos como dominancia y mucha tensión, dadas por el hecho de trabajar solos, bajo presión, cansancio físico, postura corporal y horas de trabajo continuas, el hecho de atender individualmente a cada cliente y que éste dependa del trabajador, establece un sentido de dominancia. Otros rasgos, contribuyen a un buen desarrollo de la actividad laboral como el de inteligencia alta, que indica que son capaces de captar y analizar rápidamente ideas y conceptos que se le presenten en el entorno.

En cuanto a la primera hipótesis que indica:

Los rasgos de personalidad caracterizados por dureza, radicalismo, mucha tensión y dominancia se relacionan con un desempeño laboral malo en los trabajadores de entidades bancarias de la ciudad de Tarija.

Se rechaza la hipótesis, puesto que los trabajadores presentan rasgos de personalidad de sizotimia, poca fuerza del yo, **dominancia**, poca fuerza del súper yo, ternura, **radicalismo**, baja integración y **mucha tensión**, no presentándose el rasgo de dureza. Tampoco se observa la presencia de una desempeño laboral malo, por lo contrario se establece un desempeño bueno para los trabajadores en entidades bancarias.

Gráfico N° 7
CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL



Entendida la motivación laboral como un “proceso mediante el cual el trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción

de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización”, se precisan las siguientes correlaciones: (Romero Pernalet Daniel, <http://monografias.com>)

Los trabajadores de entidades bancarias se encuentran *medianamente motivados, con una alta satisfacción laboral, un sentido medio de posición y jerarquía acompañado de un desempeño laboral bueno*, cabe hacer notar que no existe una correlación sobre el 50%, sino más bien los datos son inferiores a la media. Por lo que se puede indicar que:

Los trabajadores de entidades bancarias consideran a su trabajo como poco interesante, no sienten seguridad ni estabilidad laboral, sienten pocas oportunidades de crecimiento económico y profesional, considerando sobre todo que el sueldo o los beneficios económicos que reciben no son suficientes para atender sus necesidades.

Su satisfacción se debe a que se desempeñan laboralmente, con el cumplimiento de su trabajo, por lo que su satisfacción recae sobre el área de gratificación social y no económica.

Al mismo tiempo consideran que son reconocidos por la familia y amigos por la labor que realizan en la entidad, la cual establece a su vez un prestigio social para el trabajador, puesto que “es bien visto” que una persona trabaje en entidades bancarias.

En este sentido, los resultados de alta satisfacción laboral como el sentido medio de posición del trabajador en la entidad, se presentan junto con un desempeño bueno, lo cual hace inferir que los trabajadores se desempeñan adecuadamente sobre todo por la gratificación social, el sentido de trabajar, de ser útil y por el reconocimiento familiar y social que conlleva estos cargos en las entidades bancarias.

Por otra parte, a pesar de estar medianamente motivados el desempeño laboral es bueno, lo que indica que prevalece el trabajo considerado como aporte fundamental a

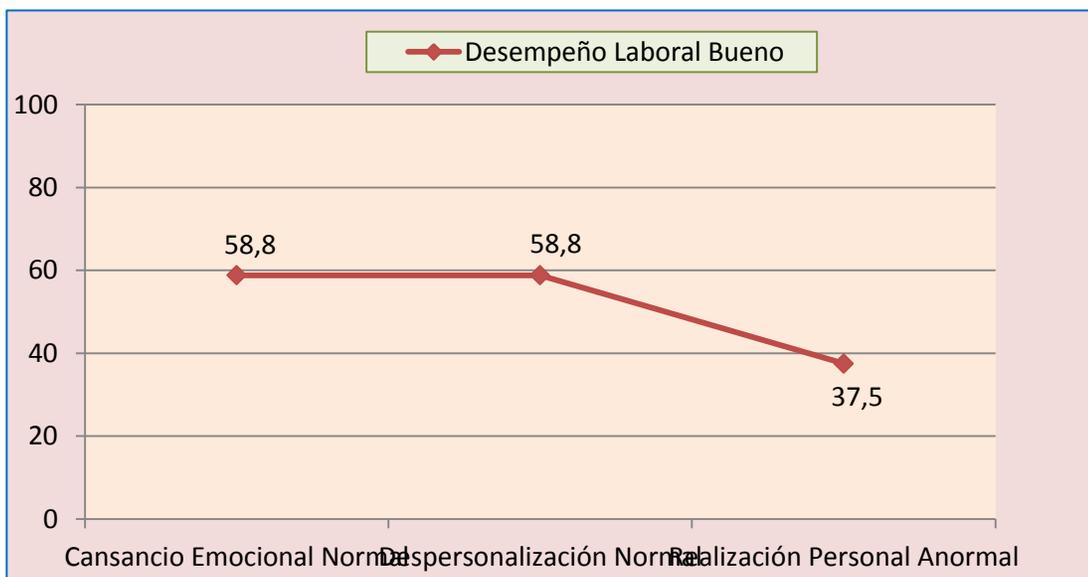
la familia y sociedad, aunque el sueldo no sea suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares.

En cuanto a la segunda hipótesis que afirma:

La motivación caracterizada por una satisfacción y posición alta se relaciona con un desempeño laboral muy bueno en los trabajadores de entidades bancarias.

La presente hipótesis se rechaza, puesto que los trabajadores están medianamente motivados, presentando más un motivación del tipo social, puesto que en cuanto a lo económico no se encuentran satisfechos, tomando en cuenta el esfuerzo que les significa su trabajo. Por otra parte, presentan alto sentido de posición y jerarquía, porque su trabajo de cierta manera es fundamental para el medio y tiene prestigio social el hecho de trabajar en una entidad bancaria.

Gráfico N° 8
CORRELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL



Al ser el agotamiento laboral un estado de agotamiento físico, emocional y mental resultante de un estado prolongado de estrés laboral, afecta a profesionales de servicio social, en este caso se aborda a los trabajadores de entidades bancarias, por la función, características y servicio que brindan a su sociedad.

De acuerdo a los datos expresados en la gráfica, se puede afirmar que existe una ***correlación directa entre un cansancio emocional normal con la presencia de un desempeño laboral bueno*** en un 58,8%, es decir que los trabajadores en el desarrollo de sus funciones no presentan cansancio emocional, ni fatiga, sino más bien se presenta una gran actividad y buenas condiciones para desarrollar en forma adecuada su trabajo ejecutándolo con un gran compromiso hacia la entidad.

Por otra parte los trabajadores que presentan una ***despersonalización normal, presentan también desempeños laborales buenos*** en un 58,8%, lo que indica que manifiestan actitudes positivas en las diferentes actividades laborales que ejecutan, por lo que no serían afectados por situaciones negativas que provengan del ambiente laboral, por lo que cumplen adecuadamente la función asignada en la atención a cada uno de los clientes que acude a la entidad bancaria.

Finalmente, se observa que los trabajadores que presentan una ***realización personal anormal, también tienen desempeños laborales buenos*** en un 37,5%, cabe indicar que esta cifra no supera el 50% de los datos generales, por lo que se presenta en mínima cantidad entre los trabajadores. Ésto refleja de que existe en el trabajador la pérdida de ideales y el distanciamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas dadas por la función laboral que desempeña, los horarios extenuantes y el agotamiento físico que implica la atención continua al cliente y la posición física, lo trabajadores mantienen un desempeño laboral bueno, es decir que cumplen adecuadamente sus funciones, con calidad, responsabilidad, disciplina, cooperación, confiabilidad y buenas relaciones humanas.

En cuanto a la tercera hipótesis que indica:

El agotamiento laboral caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y realización personal anormal se relaciona con un desempeño laboral malo en los trabajadores de entidades bancarias.

Se puede indicar que la hipótesis no se confirma, puesto que los trabajadores no presentan cansancio emocional ni *despersonalización*, en tanto si presentan mínimamente una realización personal anormal por lo que no se establece una correlación con el desempeño laboral, presentándose en este caso como bueno.

**Cuadro N° 9
CONDICIONES LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL**

Condiciones de Trabajo					
Desempeño Laboral	Muy favorable	Favorable	Normal	Desfavorable	Total
Muy bueno	--	2 2,5%	7 8,8%	2 2,5%	11 13,8%
Bueno	2 2,5%	16 20%	28 35%	7 8,8%	53 66,3%
Regular	3 3,8%	5 6,3%	5 6,3%	3 3,8%	16 20%
Malo	--	--	--	--	--
Muy malo	--	--	--	--	--
Total	5 6,3%	23 28,8%	40 50%	12 15%	80 100%

Al ser las condiciones laborales aspectos del entorno o del contexto de trabajo propios de la entidad bancaria, en el que el trabajador desarrolla su trabajo cotidiano, se puede observar que a la presencia de ***condiciones laborales normales también se presenta un desempeño laboral bueno*** en un 35%, lo cual no es factible de generalización, puesto que se presenta en un mínimo porcentaje que no supera la media de la muestra.

En este sentido, las entidades bancarias proporcionan condiciones regulares a sus trabajadores, en cuanto a la estabilidad o seguridad laboral, protección social, horario razonable de trabajo, beneficios establecidos por ley, existiendo desfavorables condiciones, sobre todo en lo relacionado al sueldo, permisos y sobre el establecimiento de asociaciones o sindicatos. Es en estas condiciones en las que el trabajador se desenvuelve con un buen desempeño. Al parecer, tienen importancia otras condiciones como la presencia de políticas para la formación y capacitación de los trabajadores, como recibir la información referente a nuevas políticas de la entidad, que de cierta manera contribuyen o están asociadas a su desempeño y formación profesional.

En cuanto a la cuarta hipótesis que afirma:

Las condiciones laborales muy favorables se relacionan con desempeños laborales muy buenos en los trabajadores de entidades bancarias.

La presente hipótesis no se confirma, porque se puede observar que una mayor proporción de trabajadores que tienen condiciones laborales normales a favorables presentan también un desempeño bueno; esta proporción cuantitativa no excede el 50%, más, por el contrario, permanece en niveles bajos de correlación, por lo que no se puede afirmar la existencia o la presencia de la hipótesis y de su correlación.

6.1. CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis de los resultados de la investigación de manera cuantitativa y cualitativa, se puede concluir diferentes aspectos en lo que se refiere a la relación que existe entre las características psicológicas, condiciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores de entidades bancarias, en la ciudad de Tarija, las cuales son las siguientes:

Respecto al primer objetivo específico de la investigación que dice: ***“Determinar los principales rasgos característicos de la personalidad de los trabajadores”***

Los rasgos de personalidad característicos de los trabajadores en entidades bancarias son de poca fuerza del yo, poca fuerza del súper yo, sizoimia y baja integración, manifestando poca aceptación de las normas convencionales y sociales, lo que va relacionado con la baja interacción social que el trabajador realiza tanto en su fuente de trabajo como en las relaciones, puesto que dentro del trabajo denota una personalidad algo reservada, crítica y fría.

Respecto al segundo objetivo específico de la investigación que dice: ***“Establecer la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores”***

Los trabajadores en entidades bancarias se encuentran ***medianamente motivados laboralmente***, puesto que son impulsados sobre todo por una gratificación personal (el hecho de contar con un trabajo y contribuir con algo a la familia) y social (prestigio que tienen en el medio las entidades bancarias), por lo que mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten mínimamente la satisfacción de sus necesidades, simultáneamente intenta alcanzar las metas de la entidad en la que trabaja.

A pesar de que la retribución económica que reciben de su trabajo no es suficiente para complacer las expectativas familiares, presentan una ***alta satisfacción laboral*** determinada por la contribución que realizan al proceso laboral y la presencia de un

sentimiento de servicio social, por lo que la satisfacción recae sobre una satisfacción social y no así económica.

Los trabajadores tienen un sentido de *posición y jerarquía media en el trabajo*, porque consideran que su posición dentro de la entidad carece de importancia o que no presenta una relevancia trascendental. Por otra parte son respetados por la familia y amigos y sociedad por la labor que realizan, reconociéndose de esta manera su desempeño laboral.

Respecto al tercer objetivo específico de la investigación que dice: ***“Valorar el agotamiento laboral que presentan los trabajadores”***

Los trabajadores de entidades bancarias no presentan el Síndrome de Burnout ya que tanto el cansancio emocional como la despersonalización son normales, existiendo una reducida realización personal que indica anormalidad, lo que puede estar estableciendo los inicios del síndrome de “estar quemados por su trabajo”.

El cansancio emocional que se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí”, se presenta en una categoría normal, por lo que se encuentran en óptimas condiciones para desarrollar de forma adecuada su trabajo.

La despersonalización es normal, por lo que no existe la presencia de actitudes de aislamiento de aspecto pesimista y negativo, que pueden ser adoptadas por el trabajador y que surgen para protegerse del agotamiento.

Sin embargo, se presenta una reducida realización personal que indica pérdida de ideales y un creciente distanciamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, encontrándose insatisfecho con sus logros profesionales, situación que le puede hacer o no redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás, de forma inagotable.

Respecto al cuarto objetivo específico de la investigación que dice: ***“Determinar las condiciones laborales en las entidades bancarias”***

El trabajador de entidades bancarias cataloga de regulares las condiciones laborales en las cuales se desenvuelve, debido a la inexistencia de estabilidad o seguridad laboral, protección social, permisos, horas razonables de trabajo, beneficios sociales, capacitación y un haber mensual de acuerdo a las labores que desempeña.

A su vez, la inexistencia de asociaciones, comités o sindicatos con sus respectivos representantes impide desarrollar una franca comunicación, conversación de los puntos de vista acerca de las condiciones laborales con sus inmediatos superiores, situación dada por el carácter privado que tienen las entidades bancarias.

Respecto al quinto objetivo específico de la investigación que dice: ***“Identificar el desempeño laboral de los trabajadores”***

Los trabajadores de entidades bancarias presentan un desempeño laboral bueno caracterizado básicamente por reflejar un buen comportamiento y disciplina al saber acatar las normas y reglamentos establecidos por la institución, demostrando óptima producción al realizar su trabajo, responsabilidad y dedicación, confiabilidad al cumplirse las normas de seguridad y discreción, presentan buenas relaciones humanas desenvolviéndose con amabilidad y cortesía con el cliente, con una disposición a cooperar con sus jefes y compañeros en la realización de las tareas encomendadas.

Las dimensiones que de alguna manera se encontrarían disminuidas están referidas al conocimiento del puesto, como así también a la calidad de trabajo, lo que indica que al presentarse cierto desconocimiento de algunas funciones que se deben cumplir en relación al proceso contable, ésto necesariamente estaría influyendo la calidad de trabajo que presenta de manera regular, si la entidad bancaria mejora la formación o el conocimiento del puesto de trabajo en los trabajadores, se infiere que el desempeño laboral mejoraría.

Respecto al objetivo general de la investigación que dice: ***“Determinar la relación entre las características psicológicas, condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores en entidades bancarias de la ciudad de Tarija”***

- La presencia de rasgos de personalidad de inteligencia alta, poca fuerza del yo, dominancia, mucha tensión se relacionan con un desempeño laboral bueno.

Estos rasgos indican la poca interacción social que tienen los trabajadores, tanto en su fuente de trabajo como en lo social, puesto que dentro de la institución les gusta trabajar solos, donde la ardua labor que desempeñan día a día, el horario, la fatiga generada por la posición del cuerpo, la tensión originada por la atención constante al cliente que además debe ser buena como política bancaria, la restricción de no abandonar el puesto de trabajo y la falta de permisos para cumplir con algunas actividades de carácter personal, hacen que esta actividad laboral genere agotamiento y tensión en el desempeño laboral de los trabajadores.

- La motivación laboral media, la alta satisfacción laboral como el sentido medio de posición del trabajador en la entidad, se presentan junto con un desempeño bueno, lo que permite inferir que los trabajadores se desempeñan adecuadamente sobre todo por la gratificación social, el sentido de trabajar, de ser útil y por el reconocimiento familiar que conllevan estos cargos en las entidades bancarias. No sucede lo mismo con el factor económico, el sueldo o los beneficios económicos que están establecidos en la institución, ya que éstos no son suficientes para atender todas sus necesidades.

Cabe hacer notar que no se puede afirmar la existencia de una correlación entre estas variables, puesto que los datos son inferiores a la media, por lo que no se puede generalizar los datos a toda la población de trabajadores.

- Las condiciones laborales normales se relacionan con un desempeño laboral bueno, no se correlacionan puesto que se presenta en un mínimo porcentaje que no supera la media de la muestra.

Por lo que una proporción mínima de trabajadores, consideran que las entidades bancarias les proporcionan condiciones laborales regulares, en cuanto a la estabilidad o seguridad laboral, protección social, horario razonable de trabajo, beneficios establecidos por ley, existiendo desfavorables condiciones, sobre todo en lo relacionado al sueldo, permisos y sobre el establecimiento de asociaciones o sindicatos, donde a pesar de no existir condiciones favorables para los trabajadores estos tienen un desempeño bueno.

6.2. RECOMENDACIONES

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

- Es imprescindible la elaboración de nuevas políticas, asignaciones a las ya existentes, así en el caso de la asignación salarial justa que permita a los trabajadores satisfacer adecuadamente sus necesidades y de acuerdo a las funciones que cumple o desarrolla.
- Es importante la generación por parte de las entidades bancarias de programas que apoyen las iniciativas de los trabajadores por prepararse, especializarse para cumplir adecuadamente las funciones asignadas.
- Es determinante que las entidades bancarias realicen las correspondientes evaluaciones del desempeño laboral de sus trabajadores, con el fin de que analicen los factores, elementos que se encuentran disminuidos o insatisfactorios, para poder repensar las políticas asumidas hasta el momento.
- Se deben replantear y reelaborar las políticas laborales de las entidades bancarias, tomando en cuenta las características psicológicas, los rasgos de personalidad, la motivación laboral como el agotamiento laboral, con la idea de afianzar, reestructurar y crear condiciones laborales favorables y óptimas para los trabajadores, logrando a su vez un mejor desempeño laboral de los mismos.
- Debido al crecimiento poblacional, se recomienda a las entidades bancarias generar espacios de atención a sus trabajadores, realizando evaluaciones psicológicas constantes para prevenir posibles problemas psicológicos, ya que se encontró indicios de agotamiento laboral o del síndrome de Bournout, con el fin de lograr un óptimo desempeño laboral en sus trabajadores.
- Que la Universidad, ante la función educativa y social que presenta en el medio, debe hacer conciencia de la realidad laboral en la que se desenvuelven los

trabajadores de las diferentes instituciones, por lo cual debe generar programas de capacitación y de alternativas para coadyuvar, mejorar y superar las falencias, dificultades en las políticas y condiciones laborales de las instituciones.

- Que en función a la extensión universitaria, en la carrera de Psicología se busquen generar espacios de atención en el área laboral con temas relacionados al estrés, ansiedad, agotamiento y satisfacción laboral, rasgos de personalidad, autoestima, etc., que permitan mejorar cualitativamente el servicio al público y el grado de satisfacción en el cumplimiento del deber.
- Que a nivel universitario, se motive en los estudiantes la investigación de temas laborales, situaciones problemáticas que se observan en el medio y que son pasibles de cambio y mejora para un buen desarrollo psicológico y profesional de los trabajadores.
- A los trabajadores, que aprovechen toda oportunidad de formación y capacitación para su puesto de trabajo, para que logren sus metas, demostrando un alto sentido de competencia profesional.
- Se sugiere a futuras investigaciones en temas similares, tomar en cuenta la variable edad del trabajador como así también la antigüedad en el puesto laboral, con el fin de profundizar los datos que puedan estar relacionados con estas variables.