

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, hemos sido testigos de la liberación de normas, pero las estrategias de gestión de talento no se han adaptado al nuevo entorno. Las áreas geográficas están sufriendo menos presión debido a las fusiones, y ahora la competencia procede de las empresas que Miles y Snow denominan “buscadoras”: organizaciones que exploran casi continuamente nuevas oportunidades en el mercado y nuevas fuentes de diferenciación, buscando profesionales altamente capacitados para el cumplimiento de sus funciones de manera óptima.

Para que las entidades permanezcan en el negocio, también deberán convertirse en buscadoras. Deberán ser ellas las creadoras de cambios a los que los competidores tengan que responder. Y la clave para llegar a ser un buscador se basa en comprometer a las personas y en ayudarlas a obtener un rendimiento óptimo hoy en día, así como en proporcionar apoyo a su capacidad de adaptarse y a su habilidad ante los cambios del mercado.

En ese sentido, es importante conocer el perfil psicológico de los profesionales que trabajan en las entidades financieras, y así determinar sus características psicológicas, en función a las cuales se asocia el desempeño laboral considerando que es un trabajo de mucha presión y agotamiento físico.

Por consiguiente, la presente investigación tuvo como principal objetivo “Describir el perfil psicológico que presentan los funcionarios de entidades financieras del Municipio de Camargo – Provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca”, para tal efecto se tomó en cuenta:

Los ***Rasgos de personalidad***: La personalidad es la determinante de la conducta en una situación dada, el componente básico de la personalidad son los rasgos y esta a su vez se define como tendencia a reaccionar, relativamente permanente y amplia (Gamarra. J., 1994).

La **autoestima**: Autoestima, es la capacidad desarrollable de experimentar la existencia, conscientes de nuestro potencial y nuestras necesidades reales; de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr objetivos, independientemente. (Rogers, 1961: 98).

La **ansiedad**: "Es un proceso emocional y el miedo un proceso cognitivo. El miedo involucra una apreciación intelectual de un estímulo amenazante y la ansiedad involucra una respuesta emocional a esa apreciación" (Beck, 1985: 9).

La **depresión**: depresión es un trastorno en el estado de ánimo donde aparecen sentimientos de dolor profundo, ira, frustración y soledad e impiden que la persona continúe con su vida ordinaria de forma normal durante un tiempo prolongado.

El **estrés**: es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (Maslach, 1997:16).

Para una mejor comprensión del trabajo de investigación, a continuación se presenta la estructura de la tesis, de acuerdo al siguiente detalle:

Primeramente, se presenta la Introducción en la cual se hace referencia al objeto de estudio.

Capítulo I: El planteamiento y justificación del problema, donde se describe la situación objeto de estudio, de los antecedentes y situación actual, por otra parte se exponen las razones para la realización de la misma.

Capítulo II: Comprende el Diseño Teórico, en el cual se presenta los Objetivos, tanto general como específicos, la hipótesis, con su respectiva operacionalización de variables.

Capítulo III: Contiene el Marco Teórico, con las definiciones conceptuales que respaldan teóricamente el trabajo de investigación.

Capítulo IV: Se presenta la metodología, que contiene la tipificación de la investigación, la población y la muestra, seguido de los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de información y finalmente el procedimiento.

Capítulo V: Contiene el análisis e interpretación de resultados, que fueron realizados en base a un enfoque cuantitativo y cualitativo para una mejor comprensión del tema.

Capítulo VI: Se presenta las conclusiones y recomendaciones como resultado de la investigación.

Finalmente, se presenta la Bibliografía consultada y los Anexos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones constituyen un factor clave en el desarrollo personal y grupal de las personas, en ellas los funcionarios permanecen más tiempo activos durante el día y, finalmente, es el sitio donde transcurre la mayor parte de sus vidas; pero, debido a las exigencias del medio y a la competencia global, las empresas han optado por llevar a cabo fusiones empresariales, que tienen como finalidad eliminar la competencia y asumir nuevos retos dentro de la organización económica contemporánea. Las fusiones evidentemente implican cambios radicales en las compañías, y son los funcionarios quienes están obligados a vivir esta experiencia y a superarla, por tanto, es importante trabajar en pro del talento humano, ya que se encuentra inevitablemente implicado en estos procesos, y precisamente son los empleados quienes propician que las organizaciones se mantengan, o por el contrario, desaparezcan.

Al mismo tiempo, una característica del sector permanece invariable: las empresas de servicios financieros son organizaciones de personas. El éxito o el fracaso de estas entidades depende de la calidad del talento de sus profesionales a cualquier nivel: los grupos que trabajan de cara al cliente, los directivos intermedios y el liderazgo ejecutivo. No cabe duda de que vienen tiempos de incertidumbre para todas las empresas de este sector, pero sabemos que una cosa es cierta: las entidades financieras que cuentan con un talento diferencial van a disfrutar de una ventaja competitiva a la hora de alcanzar el alto rendimiento.

De acuerdo con la exploración que se realizó en busca de investigaciones similares al problema planteado, se puede inferir que es necesario conocer a profundidad acerca de los efectos que genera una fusión, no sólo a nivel económico o jurídico, sino también psicológico, y dado que no se han hecho investigaciones al respecto, se considera pertinente abordar qué tantos beneficios y/o perjuicios (psicológicos, sociales, relacionales) puede acarrear una fusión para los funcionarios, ya que son

ellos los que se encuentran en medio de todo el proceso que llevan las empresas para tal fin.

En la revisión de antecedentes empíricos de factores psicosociales, presentes ante un cambio organizacional, como lo es una fusión, no se encontraron registros; los hallados corresponden a trabajos de grados en Psicología; Factores psicosociales presentes en las actuales modalidades de trabajo como outsourcing, servicios profesionales y trabajo asociado; en Derecho, Economía y Administración que trataban el tema de las fusiones como forma de concentración económica de reestructuración industrial en Colombia, en el sector financiero, y si generan valor las fusiones a las empresas colombianas (Martínez y López, 2003).

Estos estudios se concentraron en la descripción a profundidad del fenómeno, su origen, evolución, finalidad, procedimientos a llevar a cabo, etapas, efectos y demás. Algunas de sus conclusiones indican que las fusiones posibilitan la reducción de costos, obtención de mayores utilidades, hacer frente a la competencia extranjera, mantener predominio en el mercado. Las fusiones pueden consolidarse como un fuerte motor para el desarrollo del país y cada vez son más frecuentes en la medida en que avanzan los procesos de integración de áreas económicas; además, las fusiones por sectores son una estrategia exitosa que genera valor a las empresas.

Por último, los estudios realizados concordaron en el hecho de que la fusión es la forma más perfecta de concentración de empresas por los efectos permanentes, absolutos e irreversibles que genera.

Para Salanova, lo psicosocial y en especial las investigaciones psicosociales hablan de “las estimaciones que los trabajadores hacen del trabajo”; e igualmente, estos autores mencionan que lo psicosocial tiene que ver con el significado del trabajo como una construcción y una realidad social por su impacto sobre las conductas individuales y sociales y que además tienen una base puramente subjetiva. Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (1984) establece que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre éste, su medio ambiente,

la satisfacción y las condiciones de su organización, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción de los funcionarios (Gracia y Peiró, 1996:35).

Desde este punto de vista, el trabajo encara algo que va más allá de una actividad, conducta, situación o contexto, el trabajo también puede ser analizado o descrito como un fenómeno psicosocial, es decir, que se toman aquí los aspectos subjetivos de éste o la forma como cada uno lo vive, de acuerdo a lo expuesto, se puede decir que la visión psicosocial del trabajo concede importancia a las valoraciones, significados y percepciones que las personas hacen de su actividad laboral, teniendo en cuenta los diferentes componentes psicológicos, ambientales y físicos del trabajo (Peiró y Prieto, 1996).

Para ello, autores como Davis y Robbins mencionan la presencia de diferentes factores psicosociales vistos como problemáticas a tener en cuenta en las organizaciones, tales como: la motivación con su antecedente sobre la satisfacción laboral; la participación, que facilita y promueve una comunicación efectiva; el estrés producido por las condiciones del medio ambiente físico del trabajo o por condiciones disfuncionales en el puesto de trabajo. También se encuentran los factores psicosociales del interés del empleado por su trabajo y el comportamiento funcional en él, aquí tienen que ver los factores propios de su labor en relación con la clase y forma de las funciones que realiza; así se tienen en cuenta la relación existente entre la tarea y las energías físicas y mentales para realizarla y el bienestar psicológico que esto produce (Davis, 1998 y Robbins, 2004).

Adicionalmente, autores como Salanova exponen que los significados del trabajo vienen condicionados por once funciones psicosociales, desempeñadas a nivel individual y social, ellas son: función integrativa o significativa del trabajo; proporcionar status y prestigio social; fuente de identidad personal; función económica; oportunidades para la interacción y contactos sociales; estructuración del tiempo; actividad más o menos obligatoria; fuente de oportunidades para desarrollar

habilidades y destrezas; transmitir normas, creencias y expectativas sociales; proporcionar poder y control; y, finalmente, proporcionar comodidad (comfort). (Salanova et al. 1996).

Ahora, es necesario tener en cuenta que los significados construidos por las personas alrededor del trabajo se encuentran, en cierta forma, supeditados al contexto donde se movilizan diariamente, las organizaciones, las que se mantienen en un continuo proceso de cambio. Autores como Clifton y Calás (1984) comentan que es necesario que esto suceda, ya que se trata de una forma de crecer y sobrevivir frente a las demandas que el medio impone. De igual forma, Hellriegel, Slocum y Woodman (1998) señalan tres causas principales que conllevan al cambio, ellas son: globalización del mercado; difusión de la tecnología de la información y de las redes de computación; y cambios en la naturaleza de la fuerza laboral, empleada por las organizaciones.

Durante los últimos 20 años aproximadamente, un gran número de empresas de todo el mundo se han labrado sus reputaciones como líderes no sólo en términos de rendimiento del negocio, sino también en términos de sus enfoques globales hacia la gestión del talento: su forma de optimizar el talento de sus profesionales y vincular su rendimiento a los resultados del negocio. Debido a que las sólidas capacidades de sus personas se asientan en un sistema de creencias bien afianzado, alimentado por un liderazgo ejecutivo y sostenido por una amplia gama de procesos, estas empresas alcanzan a menudo ventajas en el mercado que sus competidores no pueden imitar con facilidad: definir, descubrir, desarrollar y utilizar el talento son aspectos que se convierten en capacidades diferenciadoras para estas organizaciones.

Durante los últimos 30 años, la estructura del **sistema financiero mexicano** ha ido evolucionando en función de los distintos modelos de desarrollo aplicados en el país, hasta el punto de ser reconocido como uno de los pilares del sistema bancario latinoamericano.

En **América Latina** los sistemas bancarios también han avanzado en la dirección correcta a lo largo de la última década. Se han ido consolidando y concentrando; además, en cada uno de los mercados nacionales han entrado nuevos jugadores, muchos de ellos asociados a los mayores **grupos financieros internacionales** y, simultáneamente, las autoridades nacionales e internacionales responsables de vigilarlo, han aumentado su capacidad de control y supervisión.

Tras el progreso y los cambios sufridos en el mercado mexicano durante los últimos tiempos, las empresas se han visto obligadas a buscar **profesionales calificados** con la capacidad de adaptarse a las nuevas necesidades que el sistema financiero demanda.

Los requisitos del mercado laboral evolucionan a la misma velocidad que la sociedad, adaptándose a las exigencias que surgen por el desarrollo (Gerardo Reynoso, 2013).

Sin duda alguna, a partir de la revisión de la literatura científica es poco lo que se tiene respecto a estudios previos ya sea en el contexto internacional, nacional y local respecto al perfil psicológico que tienen los funcionarios de las entidades financieras, habiendo realizado estudios de carácter psicosocial, por lo que se existe esa sentida necesidad de indagar científicamente respecto a las características psicológicas que tienen estos profesionales desde el punto de vista clínico.

En base a lo argumentado en párrafos anteriores se formuló la interrogante que guió el proceso investigativo, en los siguientes términos:

¿Cuáles es el perfil psicológico que presentan los funcionarios de entidades financieras del Municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La investigación está relacionada al perfil psicológico que tienen los funcionarios que trabajan en entidades financieras, por la necesidad de conocer y demostrar científicamente las características psicológicas que tiene esta población, considerando que son personas que trabajan bajo situaciones de estrés, presión y otros.

De este modo se expone al lector una investigación que surge para dar respuesta a la necesidad de conocer los rasgos psicológicos que presentan estos profesionales, de tal manera ampliar el conocimiento en este campo de acción, considerando que es poca la información literaria que se tiene al respecto del objeto de estudio, de tal manera contribuir desde el punto de vista clínico.

Por consiguiente, la presente investigación enfatiza puntos exclusivamente de carácter clínico, particularmente sobre el perfil psicológico que presentan los funcionarios de entidades financieras, respecto a los rasgos de personalidad, autoestima, ansiedad, depresión y estrés, puesto que dichos elementos determinan el desempeño laboral ante una sociedad que muchas veces es poco tolerante y exigente con los demás.

Sin duda alguna, los resultados de la presente investigación benefician en primer lugar a los mismos funcionarios sujetos de investigación, a las autoridades de estas entidades financieras, a la sociedad en su conjunto, puesto que se cuenta con resultados de una investigación científica que permite conocer el perfil psicológico de la población de estudio.

Por tanto, el trabajo de investigación tiene un **aporte teórico** a la Psicología dentro del campo científico puesto que amplía el conocimiento teórico respecto al perfil psicológico de funcionarios de entidades financieras, contribuyendo con nuevos conceptos, teorías que permiten comprender de mejor manera el objeto de estudio.

Por otra parte, representa un **aporte práctico**, ya que los resultados obtenidos de esta investigación servirán como material de consulta y como base para emprender futuras investigaciones, o desarrollar algún problema de intervención en función a los resultados obtenidos.

DISEÑO TEÓRICO

2.1. PROBLEMA CIENTÍFICO

- ¿Cuál es el perfil psicológico que presentan los funcionarios de las entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca?

2.2. OBJETIVO GENERAL

- Describir el perfil psicológico que presentan los funcionarios de las entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca.

2.2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Determinar los principales rasgos de personalidad de los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca.
- 2.- Establecer el nivel de autoestima de los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca.
- 3.- Describir el nivel de ansiedad que presentan los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca.
- 4.- Evaluar el nivel de depresión que presentan los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca.

- 5.- Diagnosticar el nivel de estrés que presentan los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca.

2.3. HIPÓTESIS

1. “Los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo - provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca presentan una personalidad caracterizada por rasgos de introversión, poco contacto social y demasiada tensión”.
2. “El nivel de autoestima que presentan los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca, es baja”.
3. “Los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca, presentan un nivel de ansiedad grave”.
4. “Los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca, presentan un nivel de depresión muy grave”.
5. “Los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca, presentan un nivel de estrés alto”.

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | CONCEPTO | CATEGORÍA | INDICADOR | ESCALA |
|---|--|---|---|---|
| Personalidad | Es la determinante de la conducta en una situación dada, el componente básico de la personalidad son los rasgos, así también es una combinación de habilidades manuales, mentales, intereses actitudes, temperamento s, diferencias individuales en pensamientos, sentimientos y comportamien to o conducta. | Factor A Sizotimia - Afectotimia | Reservado-Abierto | Inventario de personalidad 16 PF Raymond Catell |
| | | Factor B Inteligencia baja- Inteligencia alta | Lento en sus actos- Aptitud para percibir | |
| | | Factor C Poca fuerza del yo- Mucha fuerza del yo | Poco estable- Emocionalmente estable | |
| | | Factor E Sumisión- Dominancia | Sumiso-Dominante | Bajo 1,2,3 |
| | | Factor F Desurgencia- Surgencia | Sobrio- Alegre | |
| | | Factor G Poca fuerza del súper yo- Mucha fuerza súper yo | Despreocupado- Responsable | Medio 4,5,6 |
| | | Factor H Timidez- Audacia | Cohibido- Emprendedor | |
| | | Factor I Dureza- Ternura | Sensibilidad dura- Sensibilidad blanda | |
| | | Factor L Confiante- Suspica | Adaptable- Dogmático | Alto 7,8,9 |
| | | Factor M Practicidad- Imaginatividad | Realista- Fantasioso | |
| | | Factor N Sencillez- Astucia | Franco- Calculador | |
| | | Factor O Seguridad- Inseguridad | Apacible- Inquieto | |
| | | Factor Q1 Conservadurismo- Radicalismo | Conservador de ideas- Analítico | |
| Factor Q2 Adhesión al grupo- Autosuficiencia | Dependiente al grupo- Decidido | | | |
| Factor Q3 Baja integración- | Auto conflictivo- | | | |

| | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|
| | | Mucho control Factor Q4 Poca tensión- Mucha tensión | Controlado Sereno- Tenso | |
| Autoestima | Es una actitud de aceptación de uno mismo, que está constituida por todas las características que tiene el sujeto de sí mismo, es decir, lo que piensa, siente y su valoración. | Autoconocimiento | Conocimiento biológico, psicológico y social. | Cuestionario de Autoestima 35 B |
| | | Autoconcepto | Creencia que presenta uno mismo. | Óptima 61-75 Excelente 40-60 |
| | | Autoevaluación | Autocrítica de uno mismo. | Muy buena 31-45 Buena 16-30 |
| | | Autoaceptación | Reconocimiento de potencialidades y debilidades. | Regular 0-15 Baja -1 a - 15 |
| | | Autorespeto | Sentimiento de valor hacia sí mismo | Deficiente -16 a - 30 Muy baja -31 a -45 Extrema -46 a - 60 Nula -61 a -75 |
| Ansiedad | Sentimiento de aprehensión, incertidumbre y temor, sin un estímulo manifiesto y acompañado de cambios fisiológicos. | Síntomas físicos | Opresión precordial, palpitaciones, hiper sudoración, sequedad de boca, dificultades respiratorias, pellizco gástrico. | Ansiedad Normal (0-20) |
| | | Síntomas psíquicos | Inquietud interior desasosiego, inseguridad, presentimiento de la nada, temor a perder el control, temor a la muerte a la locura y al suicidio. | Ansiedad Ligera (21-30) Ansiedad Moderada (31-40) |
| | | Síntomas conductuales | Estado de vigilancia (alerta), dificultad para la acción, bloqueo afectivo, trastorno del lenguaje no verbal. | Ansiedad Grave (31-50) |
| | | Pensamientos | | Ansiedad Muy Grave (50 o +) |

| | | | | |
|------------------|---|------------------------|---|---|
| | | Síntomas intelectuales | preocupantes, negativos, ilógicos; dificultad e concentración, trastorno de la memoria. | |
| | | Síntomas asertivos | Descenso en habilidades sociales, bloqueo en las relaciones humanas, no saber que decir ante ciertas personas, incapacidad de negarse a algo, incapacidad de terminar una conversación. | |
| Depresión | Estado de ánimo triste, sentimientos de desesperanza, irritabilidad, con inhibición del curso del pensamiento, débil de voluntad e incapacidad de decisión. | Afectivos | Sentimiento de culpabilidad | Inventario de Depresión de Beck No depresión 0-9 Depresión leve 10-18 Depresión moderada 19-29 Depresión grave 30 ó más |
| | | Intelectuales | Sentimiento de satisfacción personal | |
| | | Conductuales | Animo, visión de futuro. | |
| | | Somáticos | Insomnio, pérdida de peso, disminución de apetito. | |
| Estrés | Es una respuesta fisiológica y psicológica bastante compleja ante estímulos físicos, biológicos, psicosociales, endógenos o exógenos del organismo. | Agotamiento emocional | Valorar la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. | Cuestionario de Maslach Burnout Alto Más de 75 Medio 25 a 75 Bajo Menos de 25 |
| | | Despersonalización | Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. | |
| | | Realización personal | Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. | |

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordan conceptos concernientes al problema de investigación, los cuales sustentan teóricamente el estudio, es decir, perfil psicológico, personalidad, autoestima, ansiedad, depresión y estrés.

3.1. Perfil psicológico

Es un conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una circunstancia.

El concepto puede definirse también como el patrón de actitudes, pensamientos, sentimientos y repertorio conductual que caracteriza a una persona y que tiene una cierta persistencia y estabilidad a lo largo de su vida de modo tal que las manifestaciones de ese patrón en las diferentes situaciones posee algún grado de predictibilidad.

3.1.1. Perfil del funcionario financiero

El nuevo perfil del **director financiero** es el de una persona que ya no solo se dedica al mundo de las finanzas, ahora es un requisito indispensable para participar en la toma de decisiones de negocio, ser un gran poseedor de conocimientos de comercio, productos, empresa y vehículos financieros.

Estas son las **cinco competencias y habilidades** más importantes que un directivo en finanzas debe tener actualmente para asegurar el éxito de los negocios:

1. Tecnologías de la información. Se valoran los conocimientos y experiencia en el uso de herramientas de Business Intelligence, que permiten obtener la información adecuada y de esta manera poder realizar una toma de decisiones ágil y oportuna para cada área de negocio.

2. Negociación y contratación. Son deseables los candidatos que, independientemente de su especialidad, tengan capacidad de alcanzar negociaciones y contratar en las mejores condiciones de costo-beneficio para sus empresas.

3. Capacidad de comunicación, gestión y liderazgo. Se trata de atributos determinantes para el buen trabajo en equipo y la posibilidad de establecer mejores y más duraderas relaciones laborales.

4. Cultura organizacional. Por lo menos el 30% de las empresas requiere que los candidatos sepan cómo conducirse adecuadamente dentro de la estructura de una organización.

5. Visión medio ambiental. El papel fundamental que actualmente juega la sustentabilidad en el alcance de éxito y la consolidación de los negocios ha provocado que las empresas requieran de profesionales en el área de finanzas que tengan las competencias para incorporar este tema a las estrategias operativas de las compañías. (www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/.../4%20administrador%20financiero.pdf)

3.1.2. Perfil adecuado para trabajar en un banco

Trabajar para un banco es una de las aspiraciones más soñadas por las personas, sobre todo por la seguridad y estabilidad económica que brinda a lo largo de la vida.

Especialistas dan algunos consejos para quienes estén buscando hacer carrera en un banco, sobre todo indican que los factores fundamentales para acceder a este empleo son la responsabilidad, honestidad y pro actividad.

Rodrigo Arturi, gerente general de Manpower, especialista en recursos humanos, explicó que hoy día producto del cambio de la economía, el sector bancario presenta un crecimiento interesante especialmente por la cantidad de sucursales que se habilitan en todo el país, lo cual posibilita la apertura de más puestos de trabajo.

La búsqueda de los empleadores bancarios se centra hacia jóvenes proactivos, con una fuerte orientación comercial que entiendan el negocio, el rol ejecutivo.

En el mismo sentido, Silvia Trinidad, jefa de área de desarrollo organizacional, del BBVA Banco, explicó que en ocasiones es difícil conseguir personal con experiencia para un cargo bancario, porque el mercado es muy competitivo, no obstante, añadió que la mano de obra paraguaya es muy talentosa y muy capaz sin tener nada que envidiar a la mano de obra extranjera.

Indicó que los bancos orientan su búsqueda hacia personas con conocimientos acordes al cargo a desempeñar. En cuanto a habilidades busca que sea una persona proactiva, responsable, que tenga criterio, sentido común, sobre todo que sea muy honesta.

" Nos enfatizamos en buscar personas honestas, comprometidas, innovadoras y que estén centradas en trabajar en forma sencilla, centrándose en el cliente como centro de su actividad, añadió Trinidad..."

Por su parte, Norma Villagra, gerente de desarrollo de personas de Visión Banco, agregó que la búsqueda además está orientada hacia personas comprometidas, autosuficientes, confiables, versátiles, dispuestas y hábiles para trabajar en equipo.

"El candidato de hoy debe reunir competencias esenciales y técnicas; podemos citar el afán de logros, la apertura creativa, la curiosidad intelectual, entre otras" (Alvariza E., 2013).

3.1.3 Entidad financiera

Una entidad financiera es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios.

Se dice que para serlo realmente una entidad bancaria debe situar su labor en los sistemas financieros dentro del área de seguros, en el área de valores o en banca. De este modo, este tipo de corporaciones se encargan de intermediar en la mayoría de las gestiones de fondos procedentes de los ámbitos públicos y privados.

En el nivel más elemental de su definición, podríamos señalar que las entidades financieras en su naturaleza son empresas que se ocupan de prestar diversos servicios financieros a un gran número de individuos o agrupaciones. Estos servicios como ya se ha indicado tienen ejemplos de la vida cotidiana como la concesión de préstamos o créditos, la gestión de los ahorros de las familias o el aseguramiento de bienes. (economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html).

3.2. Personalidad

El término de personalidad se refiere a lo particular y lo general. Si se quiere estudiar la personalidad debemos estar preparados a pasar de lo particular a lo general y de lo general a lo particular de la persona concreta a la persona abstracta y viceversa.

Personalidad es la organización dinámica en el interior del individuo de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característico (Allport, 1980: 43 – 45).

A menudo la gente habla de la personalidad como si se tratara de un producto, algunas veces hablamos como si la personalidad consistiera en rasgos atractivos y admirables: Efecto, encanto y honestidad. Pero no vemos que la personalidad es algo mucho más complejo de lo que indica el uso ordinario del término, e incluye tanto rasgos positivos como negativos. Es difícil elaborar una definición amplia de lo que es personalidad, un concepto actual que podemos utilizar es:

Patrón de sentimientos y pensamientos ligados al comportamiento que persiste a lo largo del tiempo y de las situaciones. La personalidad se refiere a aquellos aspectos que distinguen a un individuo de cualquier otro, y en este sentido la personalidad es característica de una persona que persiste a través del tiempo y de las situaciones.

La personalidad es un modo de ser individual que tiene cada persona, llamada también el conjunto de todos los procesos y las propiedades psíquicas que se manifiestan de un modo mediato e inmediato.

3.2.1. Rasgos de personalidad

Desde luego que es imposible observar los rasgos directamente, no podemos ver la sociabilidad, la agresividad, y otros rasgos del mismo modo, muchos de los teóricos de los rasgos de personalidad rechazan la idea sobre la existencia de unos cuantos tipos muy definidos de personalidad, señalan que la gente difiere en varias características o rasgos, tales como, dependencia, ansiedad, agresividad y sociabilidad. Todos poseemos estos rasgos pero unos en mayor o menor grado que otros, todos los autores que definen personalidad coinciden en que es el aspecto dinámico, propio y característico de una persona, pero que esto va a depender del ámbito sociocultural en el que se encuentre y viva la persona ya que va a adoptar todas las características, costumbres y conocimientos de esa cultura lo cual influye en el desarrollo de su personalidad como tal, como también de los factores genéticos internos que tiene cada persona (Allport, 1980:4).

Los rasgos pueden calificarse en cardinales, centrales y secundarios.

- **Rasgos cardinales:** Son relativamente poco frecuentes, son tan generales que influyen en todos los actos de una persona. Un ejemplo de ello podría ser una persona tan egoísta que prácticamente todos sus gestos lo revelan.
- **Rasgos Centrales:** Son más comunes, y aunque no siempre, a menudo son observables en el comportamiento. Ejemplo, una persona agresiva tal vez no manifieste este rasgo en todas las situaciones.
- **Rasgos secundarios:** Son atributos que no constituyen una parte vital de la persona pero que intervienen en ciertas situaciones. Un ejemplo de ello puede ser, una persona sumisa que se moleste y pierda los estribos.

3.2.2. Categorías de la Personalidad

De alguna forma las personas tienen o están en algunas de estas categorías que se podrán conocer a través del 16 PF de personalidad de Raymond Catell, de acuerdo al siguiente detalle en el cuadro:

| NIVEL BAJO | | NIVEL ALTO | |
|--|----------|---|--|
| SIZOTIMIA. Reservado, alejado, Critico, frio. | A | AFECTOTIMIA. Abierto, afectuoso, sereno y participativo, | |
| INTELIGENCIA BAJA. Capacidad mental general baja. Poca habilidad para resolver problemas | B | INTELIGENCIA ALTA. Capacidad mental general alta. Comprensión y rapidez de aprendizaje | |
| POCA FUERZA DEL YO. Afectado por los sentimientos, poco estable emocionalmente. | C | MUCHA FUERZA DEL YO. Emocionalmente estable, maduro, tranquilo, se enfrenta a la realidad. | |
| SUMISIÓN. Sumiso, apacible, manejable, dócil, acomodadizo y dependiente. | E | DOMINANCIA. Dominante, agresivo, independiente, obstinado y competitivo | |
| DESURGENCIA. Sobrio, reflexivo, serio, cauteloso, silencioso, obsesivo. | F | SURGENCIA. Desinhibido, alegre, animoso, hablador, sociable y comunicativo | |
| POCA FUERZA DEL SUPER YO. Despreocupado, poca aceptación de normas convencionales, relajado | G | MUCHA FUERZA DEL SUPER YO. Escrupuloso, consiente, responsable, moralista, perseverante. | |
| TIMIDEZ. Cohibido, tímido, susceptible, retraído, cauteloso, aislado, cerrado. | H | AUDACIA. Emprendedor, cordial, no inhibido, atrevido. | |
| DUREZA. Sensibilidad dura, realista, auto confiado, no afectado por los sentimientos. | I | TERNURA. Sensibilidad blanda, busca atención y ayuda, tierna e idealista | |
| CONFIABLE. Adaptable, comprensivo, permisivo, tolerante, respetuoso. | L | SUSPICAZ. Dogmático, exigente, difícil de engañar, desconfiado | |
| PRACTICIDAD. Practico, realista, objetivo, interesado en resultados inmediatos | M | IMAGINATIVIDAD. Imaginativo, fantasioso, excéntrico, bohemio, Seducible. | |

| | | |
|--|----------------------|--|
| SENCILLEZ. Franco, natural, sencillo, autentico, sin perspicacia, simple. | N | ASTUCIA. Astuto, calculador, mundano, terco, agudo, desafiante, sociable. |
| SEGURIDAD. Apacible, seguro de sí, placido, tranquilo, satisfecho, sereno. | O | INSEGURIDAD. Agobiado, inquieto, ansioso, preocupado, inseguro, culpabilidad |
| CONSERVADURISMO. Conservador de ideas tradicionales arraigadas, moderado. | Q₁ | RADICALISMO. Analítico, critico, experimental, liberal, de ideas nuevas y libres. |
| ADHESIÓN AL GRUPO. Dependiente del grupo, falta de resolución, inseguro. | Q₂ | AUTOSUFICIENCIA. Autosuficiente, independiente, lleno de recursos, decidido |
| BAJA INTEGRACIÓN. Auto conflictivo, descuidado de las reglas sociales. | Q₃ | MUCHO CONTROL. Controlado, compulsivo, escrupuloso, llevado por su auto imagen. |
| POCA TENSION. Sereno, tranquilo, sosegado, satisfecho, no frustrado, estable. | Q₄ | MUCHA TENSION. Tenso, sobrecitado, irritable, frustrado, impaciente, inestable. |

Todas las teorías de la personalidad, en general, manifiestan que el comportamiento, es congruente a través del tiempo y de las situaciones. Según esta perspectiva, una persona agresiva tiende a ser agresiva en una amplia gama de situaciones y continuará siendo agresiva de un día a otro, o de un año a otro. Este comportamiento constantemente agresivo es una prueba de la existencia de un rasgo de la personalidad subyacente de agresividad, o de una tendencia hacia ella.

"Los estudios comparativos de gemelos *idénticos*, que comparten el mismo material genético, indican que se parecen mucho más que los gemelos fraternos en características de la personalidad como emotividad, sociabilidad, e impulsividad. Por consiguiente se determina científicamente que la herencia influye genéticamente en la adquisición de una personalidad determinada". (Allport, 1980: 4).

3.2.3. Personalidad de las personas que trabajan en entidades financieras

El entender cómo piensa, siente e interpreta el dinero, puede ser una alternativa para sacar el mejor provecho del mismo, pues así como algunos lo asumen como un esfuerzo y oportunidad de éxito, otros lo ven como su única felicidad.

Según expertos en finanzas personales, estos comportamientos y actitudes varían según cada personalidad, y si son bien identificados, pueden ayudar a mitigar los errores e incrementar las ganancias.

- **Personalidad impulsiva.** Dentro de esta categoría se encuentran las personas decididas, ambiciosas y persistentes por alcanzar objetivos y metas. Se caracterizan por ser organizadas. Sin embargo, son precipitadas en sus acciones cuando pasan por un momento de estrés o ansiedad y esta situación, muchas veces las lleva a gastar grandes sumas de dinero escudándose en frases como “yo me lo merezco”, “yo lo valgo”, “es un gustico”.

Al finalizar el mes, las justificaciones se desdibujan y las frases que terminan diciendo son: “no sé qué hago con mi dinero”, “lo que gano no me alcanza” o “definitivamente no puedo ahorrar”.

Si usted se encuentra en esta situación, lo aconsejable es que realice un plan de ahorro que incluya un cronograma y metas a corto plazo con el dinero que recibe. Así mismo, destine un porcentaje del salario para deducciones automáticas, con el fin de evitar que todo el dinero que recibe se destine al consumo.

- **Personalidad metódica.** En este caso, las personas se suelen caracterizar por ser analíticas y por cuidar los detalles. Además de ser inteligentes y comprometidas, se destacan por su grado de responsabilidad.

La capacidad de diseñar y ejecutar presupuestos les permiten desprenderse de los planes de inversión engañosos.

Sin embargo, el minucioso análisis las lleva a la indecisión e inseguridad, les impide muchas veces aprovechar la oportunidad en su momento y resultan tomando decisiones erróneas.

Ante esta problemática, lo que aconsejan los expertos, es dejar de lado el análisis en exceso, (dejar de tomar decisiones de ahorro e inversión es igual de riesgoso que tomarlas) pues esto puede generar parálisis. Igualmente, se recomienda ser más seguro en las decisiones que toma en el momento de comprar, vender o invertir.

- ***Personalidad descomplicada.*** Son personas que no se interesan en estar informados sobre aspectos como la volatilidad del mercado o el estado económico del país. Tienen hábitos de consumo sencillos y ahorran, pero son despreocupadas en el manejo de sus recursos, lo que las hace fáciles víctimas de los depredadores financieros.

Si usted se identifica con esta personalidad ponga atención porque puede incurrir en errores al no tener un control sobre la entrada y salida de su dinero, y sin pensarlo, puede caer fácilmente en un estado de endeudamiento. Lo aconsejable es que diseñe y siga un plan financiero, de inversión y de ahorro, para que viva cómodamente, en línea con su personalidad, pero garantizando su estabilidad y tranquilidad financiera.

- ***Personalidad derrochadora.*** Sea cual sea el nivel social de estas personas, este comportamiento no los favorece en temas financieros, ya que la importancia que le dan a la apariencia las impulsa a gastar e incrementar sus hábitos de consumo.

Esta personalidad se destaca porque se deja todo para después y se evaden las responsabilidades. El rol de “gastadores” les impide controlar gastos y las lleva a acumular deudas.

Generalmente no establecen un presupuesto, ni llevan cuentas del dinero que gastan. Para tomar el control de esta situación, usted debe empezar a poner freno a ese

desequilibrio en el comportamiento financiero y tener un especial cuidado con el uso de productos financieros como de las tarjetas de crédito, analizando el número de cuotas a las que difiere su compra y los intereses de deuda que va a asumir.

- **Personalidad miedosa.** Suelen ser personas que no tienen deudas pues temen caer en gastos excesivos y prefieren ahorrar. Son obsesivas por llevar un plan de ahorro y garantizar un futuro próspero para ellas y sus familias. Sin embargo, viven miedosas de perder el control que llevan y suelen incurrir en errores relacionados con la manera en que ahorran, ya que, por ejemplo, guardan el dinero bajo el colchón sin generar ninguna rentabilidad.

Es importante establecer metas y trabajar financieramente para cumplir objetivos claros y concretos, analizando los riesgos reales de las decisiones que llegue a tomar. (www.asobancaria.com/sabermassermas/cual-es-su-personalidad-financiera)

3.3. Autoestima

Autoestima, es la capacidad desarrollable de experimentar la existencia, conscientes de nuestro potencial y nuestras necesidades reales; de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener o de las circunstancias externas generadas por los distintos contextos en los que nos corresponda interactuar. De aquí se desprende lo siguiente:

- La autoestima es una disposición, un contenido, un recurso natural en el ser humano.
- La autoestima es desarrollable.
- La autoestima sólo existe relacionada con la experiencia de la vida.
- La autoestima está relacionada con el hecho de estar conscientes de nuestras potencialidades y necesidades.
- La autoestima está relacionada con la confianza en uno mismo.
- Existen necesidades reales y otras que no lo son aunque a veces así lo pensemos.

- La autoestima está relacionada con el amor incondicional hacia uno mismo.
- La autoestima orienta la acción hacia el logro de los objetivos y el bienestar general.

“La autoestima nace de la necesidad de consideración positiva que tiene la propia *persona*, que debe ser recíproca con lo que siente y el ambiente externo para que pueda tener un acuerdo interno completo y una madurez óptima”. (Rogers, 1961: 98).

La autoestima, es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales, espirituales que configuran nuestra personalidad. Esta se aprende, cambia y la podemos mejorar. Es a partir de los 5-6 años cuando empezamos a formarnos un concepto de cómo nos ven nuestros mayores (padres, maestros, amigos, etc.), y las experiencias que vamos adquiriendo.

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

Coopersmith, resume en 4 puntos los factores que contribuyen al desarrollo de la autoestima:

1. La cantidad de respeto, aceptación y consideración que recibe de las personas significativas en nuestra vida. El sujeto se valora según sea evaluado.
2. La historia de éxitos y la posición que se mantiene en el mundo.
3. La experiencia es modificada de acuerdo con los valores y aspiraciones, afectando de manera diferente la autoestima.
4. La manera en que responde a la devaluación. El sujeto posee cierta capacidad individual para responder a eventos como implicaciones y consecuencias negativas, tales como fallas que comete y la reprobación de otros. Estas

respuestas pueden minimizar el evento, distorsionarlo, negarlo o descalificar a los otros el derecho a juzgar nuestras propias acciones. El objeto de esta capacidad es defender el sentido de valor, habilidad o poder. (Bulas, M., 1995:15).

Según Laura Barrenechea (1995:41), las áreas que forman la autoestima son: “*El autoconocimiento, auto concepto, autoevaluación, auto aceptación y el auto respeto*”.

- **Auto conocimiento.** Es el conocer el yo de manera integral, o sea el aspecto biológico, psicológico y social. Es cuando uno reflexiona sobre sí mismo, las características personales y gustos propios.
- **Auto concepto.** Es la creencia que presenta uno mismo, tiene mucho que ver con el juicio de las demás personas con respecto a la conducta de uno mismo. Aporta a construir la propia imagen y la seguridad o inseguridad en uno mismo. Por otra parte, el auto concepto es definido como la descripción que un individuo hace de sí mismo en los roles y atributos que ésta posee, sin utilizar juicios de valor (Beane, J., 1986: 5).

Por otra parte el papel fundamental del auto concepto, es la regulación de la conducta.

- **Auto evaluación.** Es la autocrítica de cada persona hacia sí mismo, estableciendo juicios de valor, sentimientos y actos buenos o malos.
- **Auto aceptación.** La persona reconoce e identifica sus propias potencialidades y debilidades. Es importante aceptarse de manera auténtica, sin cambiar la realidad para mejorar la seguridad de la persona y evitar dañarla.
- **Auto respeto.** Tiene mucho que ver con el amor a uno mismo, los sentimientos, emociones y el sentirse orgulloso. Es buscar metas realistas y adquirir nuevas actividades.

3.3.1. Componentes de la autoestima

Alcántara considera a la autoestima “como una estructura consciente de naturaleza dinámica y no estática, por lo tanto ésta puede crecer, arraigarse, ramificarse e interconectarse con otras actitudes, también puede debilitarse, perder valor y desintegrarse”. La autoestima posee 3 componentes, que operan íntimamente correlacionados, son los siguientes:

- **El componente cognitivo.** Indica idea, opinión, creencia y procesamiento de la información acerca de sí mismo. Es un conjunto de auto esquemas que organizan las experiencias pasadas y son usados para interpretar y reconocer estímulos relevantes en la sociedad.
- **El componente afectivo.** Conlleva la valoración de lo que la persona tiene de positivo y negativo, relaciona un sentimiento de lo agradable y de lo desagradable que puede ver la persona en sí mismo. Este elemento es considerado el núcleo de la autoestima, es donde se formula la ley principal que gobierna su dinámica, a mayor carga afectiva, mayor potencia de autoestima.
- El componente **connativo o intencional.** Significa tensión, intención y decisión de actuar, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente y coherente, es la autoafirmación dirigida a su propio yo.

Para este autor la autoestima condiciona el aprendizaje, ayuda a superar las dificultades personales, fundamenta la responsabilidad, apoya a la creatividad, posibilita una relación social saludable, garantiza la autonomía personal y la proyección futura de la persona, por lo que constituye el núcleo de la personalidad, ya que es la fuerza más profunda del hombre, es su tendencia a llegar a ser el mismo. (Ichazo, 2004).

3.4. LA ANSIEDAD

Todos los pioneros de las principales escuelas de pensamiento en la Psicología han ofrecido conceptualizaciones sobre la ansiedad. Pero para la definición de ansiedad en línea con la presente investigación se tomará en cuenta la definición de Rojas, el cual indica que: “Consiste en una respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva caracterizada por un estado de alerta de activación generalizada. Por tanto, lo primero que destaca es la característica de ser una señal de peligro difusa que el individuo percibe como una amenaza para su integridad.”

Todas las tendencias y enfoques que estudian el comportamiento humano han abordado, inevitablemente el fenómeno de la ansiedad, como las tendencias psicodinámicas, existencialistas, conductistas como también las del enfoque cognitivo, tendencia, que se ajusta a línea de esta investigación.

El enfoque cognitivo distingue la ansiedad del miedo, afirmando que la ansiedad es un proceso emocional y el miedo un proceso cognitivo. El miedo involucra una apreciación intelectual de un estímulo amenazante y la ansiedad involucra una respuesta emocional a esa apreciación" (Beck, 1985: 9).

Beck (1985: 5), afirma que: "El elemento crucial en los estados de ansiedad, es un proceso que puede tomar la forma de un pensamiento automático o imagen que aparece rápidamente, como un reflejo, después de un estímulo inicial (por ejemplo: respiración entrecortada), aparentemente creíble y seguida por una ola de ansiedad”.

Los individuos que experimentan ansiedad tienden a sobreestimar el grado de peligro futuro y la probabilidad de daño. “Desde luego, un pensamiento o imagen específica no es siempre identificable. En tal caso es posible sin embargo, inferir que un esquema cognitivo con un significado relevante al peligro ha sido activado". (Beck, 1985).

3.4.1. Clasificación de los síntomas de la ansiedad

Para Rojas (2000), la ansiedad no es un fenómeno unitario se manifiesta de muy variadas formas, cuya sintomatología en cada sujeto puede aparecer relativamente distinta. Rojas reúne a esta sintomatología en cinco grupos: Físicos, psicológicos, conductuales, intelectuales y los síntomas asertivos.

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

3.4.2. Función adaptativa de la ansiedad: Ansiedad positiva

Afirman que la ansiedad es antes que toda una respuesta adaptativa que tiene como fin la preparación del organismo para satisfacer las demandas que le hace el medio.

Funciona como una señal de alarma ante la presencia de estímulos potencialmente nocivos para la homeostasis del individuo, el cual hace una evaluación subjetiva de la situación estímulo y actúa de acuerdo a los recursos que considere tener. Sin esta activación de alarma no sería posible asumir, de manera exitosa, los cambios de conducta necesarios para enfrentar la situación estímulo y recuperar el equilibrio.

De igual modo como lo menciona Rojas (2000), la ansiedad también puede ser positiva, es decir, un estado presidido por el interés, la curiosidad, el afán de conocer y ahondar en tantas cosas atractivas y sugerentes como tiene la vida (Beck, 1985; McConnell, J. 1988; Sandín, B. y Chorot, P. 1995; Papalia y Olds 1992).

3.5. Depresión

La palabra depresión proviene del término latín depressio que, a su vez, procede de depressus (“abatido” o “derribado”). Se trata de un trastorno emocional que hace que la persona se sienta triste y desganada, experimentando un malestar interior y dificultando sus interacciones con el entorno.

Para la medicina y la psicología, la depresión se manifiesta a partir de una serie de síntomas que incluyen cambios bruscos del humor, irritabilidad, falta de entusiasmo y una sensación de congoja o angustia que trasciende a lo que se considera como normal.

En el desarrollo de la depresión, lo habitual es que se produzca una combinación entre un elevado nivel de estrés y la persistencia de algunas emociones negativas. El consumo de drogas es un factor que puede incidir en la aparición de un cuadro de depresión.

Según la definición clínica de esta patología, la depresión es un trastorno en el estado de ánimo donde aparecen sentimientos de dolor profundo, ira, frustración y soledad e impiden que la persona continúe con su vida ordinaria de forma normal durante un tiempo prolongado. Entre los síntomas de esta enfermedad se encuentran:

- a) Un estado anímico altamente irritable.
- b) Desmotivación para hacer las actividades habituales.
- c) Insomnio o dificultad para dormir.
- d) Aumento o disminución brusca del apetito.
- e) Estrés, cansancio y sentimientos autodestructivos y de culpa.
- f) Sensaciones de soledad absoluta y desesperanza.
- g) Pensamientos suicidas.

Es importante señalar que uno de los síntomas más nocivos de la depresión es la disminución de los sentimientos de autoestima, lo que desencadena otras complicaciones como problemas en la interacción social. En los niños, se ven disminuciones en el rendimiento escolar, dificultad para conciliar el sueño y problemas de comportamiento.

3.5.1. Causas y tratamiento

Existen muchas causas para este trastorno y de acuerdo a la gravedad de la enfermedad será el tipo de tratamiento que corresponda realizar. Algunos tipos de depresión son: depresión posparto (luego de dar a luz algunas mujeres caen en un pozo profundo de amargura y tristeza.

Lo más riesgoso de este tipo de depresión es que la madre suele sentir cierta aversión por su hijo, por esta razón es muy importante que estas mujeres reciban tratamiento); trastorno disfórico premenstrual (los síntomas aparecen una semana antes de la menstruación y se diluyen una vez que se ha terminado); trastorno afectivo estacional (aparece durante las estaciones de frío y se considera que es causada por la ausencia

de luz solar. Podría ser la razón por la que algunas ciudades donde rara vez sale el sol hay tantos casos de suicidios y adicciones por causas de angustia). El trastorno bipolar (si bien no se considera que sea exactamente un trastorno depresivo, se cree que sus causas pueden ser semejantes).

En algunos casos la depresión es debida a causas genéticas, transmitida de padres a hijos o por experiencias traumáticas durante la infancia que hayan sido mal canalizadas. A veces basta con presentar una predisposición para la depresión para que una situación de estrés, provoque en una persona el desarrollo de esta enfermedad.

Otras causas de este trastorno puede ser adicciones (alcoholismo, cierta drogadicción), determinados tratamientos médicos (cáncer, insomnio, esteroides, hipotiroidismo), y situaciones donde se viva un alto nivel de estrés (maltratos, separaciones, enfermedad o muerte de un ser querido, fracaso escolar, pérdida de empleo), entre otros.

Las consecuencias más graves de la depresión pueden ir desde el aislamiento social hasta la imposibilidad de cumplir con las tareas laborales, llegando incluso hasta el suicidio. Es frecuente que la persona niegue su problema o que no acepte recibir ayuda.

Existen varias formas de tratar la depresión, siempre teniendo en cuenta cuáles son las causas que la provocaron y qué carencias tiene en el enfermo. Pero, de todos modos, debe contar con un comportamiento activo del paciente. Por lo general suele incluir sesiones de terapia con un psicólogo o psiquiatra. Éste último puede sugerir, según el caso, el suministro de fármacos con acción antidepresiva.

Además, en todos los casos se recomienda que aquellas personas que presenten los síntomas antes citados se acerquen a un especialista antes de que la enfermedad se vuelva crónica.

Como prevención contra este trastorno, los médicos recomiendan que se duerma adecuadamente, se lleve una alimentación nutritiva y se realicen ejercicios diarios, se eviten los consumos de alcohol y drogas, y sobre todo, que se pase tiempo rodeado de personas a quienes se quiera y realizando actividades que produzcan satisfacción.

3.5.2. Tipos de depresión

Al igual que en otros trastornos, existen varios tipos de depresión: Trastorno Depresivo Mayor, Distimia y Trastorno Bipolar. En cada uno de estos tres tipos de depresión, el número, la gravedad y la persistencia de los síntomas de la depresión varían.

- **El trastorno Depresivo Mayor.** Se manifiesta por una combinación de los síntomas de la depresión que interfieren en la vida cotidiana: estados del ánimo deprimidos la mayor parte del día, pérdida de placer o interés en casi todas las actividades, pérdida o aumento importante de peso o de apetito, insomnio o exceso de sueño, lentitud o agitación física, fatiga, sentimientos de inutilidad o culpa excesivos, dificultad para concentrarse y pensamientos recurrentes de suicidio o muerte. Un episodio de depresión muy incapacitante puede ocurrir sólo una vez en la vida, pero también puede repetirse en el curso de la vida.

Debe presentarse por lo menos cinco de los síntomas siguientes, durante al menos dos semanas:

- ✓ Estado de ánimo triste, disfórico o irritable durante la mayor parte del día y durante la mayor parte de los días.
- ✓ Anhedonia o disminución de la capacidad para disfrutar o mostrar interés y/o placer en las actividades habituales.
- ✓ Disminución o aumento del peso o del apetito.

- ✓ Insomnio o hipersomnio (es decir, dificultades para descansar, ya sea porque se duerme menos de lo que se acostumbraba o porque se duerme más; véanse los trastornos en el sueño).
 - ✓ Enlentecimiento o agitación psicomotriz.
 - ✓ Astenia (sensación de debilidad física).
 - ✓ Sentimientos recurrentes de inutilidad o culpa.
 - ✓ Disminución de la capacidad intelectual.
 - ✓ Pensamientos recurrentes de muerte o ideas suicidas.
- **La distimia.** Es uno de los estados del ánimo depresivos de larga duración acompañado de alguno de los síntomas del Episodio Depresivo Mayor. Es un tipo de depresión menos grave pero que interfiere en el funcionamiento y en el bienestar de la persona.

Muchas personas con distimia también pueden padecer de episodios depresivos severos en algún momento de su vida. Deben aparecer dos o más de estos síntomas:

- ✓ Variaciones del apetito (trastornos en la alimentación)
 - ✓ Insomnio o hipersomnio (es decir, dificultades para descansar, ya sea porque se duerme menos de lo que se acostumbraba o porque se duerme más; véanse los trastornos en el dormir)
 - ✓ Astenia
 - ✓ Baja autoestima
 - ✓ Pérdida de la capacidad de concentración
 - ✓ Sentimiento recurrente de desánimo o desesperanza
- **El trastorno bipolar o trastorno maníaco depresivo.** Se caracteriza por cambios cíclicos en el estado de ánimo: fases de ánimo elevado o eufórico (manía) y fases de ánimo bajo (depresión).

Los cambios del estado del ánimo pueden ser dramáticos y rápidos. En la fase de depresión pueden aparecer varios de los síntomas de la depresión; en la maníaca, la persona puede estar hiperactiva, hablar excesivamente y tener una gran cantidad de energía. La manía afecta a la manera de pensar y de comportarse con los demás, pudiendo llevar a la persona a situaciones embarazosas como tener proyectos grandiosos o tomar decisiones de negocios descabelladas, metiéndose en graves problemas. Si la manía no se trata puede convertirse en un estado psicótico.

3.5.3. Depresiones y problemas psíquicos entre empleados de banca

Los crímenes de Olot en que murieron dos trabajadores de una sucursal y el ataque con arma blanca sufrido por tres trabajadores de una entidad financiera de Gandía (Valencia) continúan presentes en las mentes de muchos de los asalariados de bancos y cajas. Y es que a menudo tienen que hacer frente a insultos, acosos, agresiones y persecuciones por parte de clientes descontentos o desesperados por los cauces que está tomando la actual crisis económica. No obstante, los trabajadores del sector se niegan a convertirse en cabezas de turco de un sistema que se muestra incapaz de depurar responsabilidades. Por eso han decidido pasar a la acción impulsando algunas campañas de concienciación ciudadana. <https://factorhuma.org/.../9553-aumentan-las-depresiones-y-problemas-psiquicos-entre-empleados-de-la-banca>.

Este es el caso del blog “Me declaro inocente” creado por varios empleados de este colectivo y promovido por la Unión General de Trabajadores (UGT) Barcelona de 1888. En él se puede leer un manifiesto que apunta que “los verdaderos artífices de toda esta crisis y de los problemas que sufrimos no son tan evidentes ni están tan al alcance de quienes les queremos pedir responsabilidades”. Acto seguido, el texto señala que “a veces la opinión pública también se equivoca” y sobre la base de prejuicios “puede cometer injusticias con graves consecuencias para una parte de la sociedad”. Considera que se ha encontrado en estos empleados “un cabeza de turco” y por este motivo exigen que se detenga la ola de violencia y agresividad de la que son víctimas. (https://es.wikipedia.org/wiki/Unión_General_de_Trabajadores).

Por su parte, Comfia, el sindicato del sector financiero de CC.OO “Confederación Sindical de Comisiones Obreras “fundada en España, ha impulsado la campaña somos bancarios y no banqueros, cuyo objetivo es que la población diferencie entre los trabajadores de bancos y cajas y los gestores y directores de estas, que son los responsables de crear y aprobar las políticas de cada entidad. (https://es.wikipedia.org/wiki/Comisiones_Obreras)

“La gente nos culpabiliza”, comenta Lidia Herrero, la responsable de la sección Cajas de Ahorros de UGT. “Nosotros solo somos empleados, no hemos creado los productos, sino que nos han obligado y forzado a venderlos”, explica. En este sentido, y según las fuentes consultadas, se han incrementado los índices de depresiones y patologías psíquicas debido a las presiones que reciben tanto por parte de los clientes como por parte de las direcciones de las entidades. Una cifra que se ha duplicado en los dos últimos años, en que el índice de ausentismo del sector ha crecido del 1% al 2% de las plantillas. “Pero muchos no cogen la baja por miedo a ser despedidos”, comenta Herrero, y señala que un cuantioso número de trabajadores tiene que medicarse a diario para ir al trabajo o para poder dormir. Y es que no hay que olvidar que el sector vive inmerso en un momento de reestructuraciones, fusiones y adelgazamiento de plantillas.

Se quejan de agresiones, insultos y humillaciones, a menudo estos trabajadores tienen que hacer frente a situaciones peligrosas tanto para su integridad física como psíquica: amenazas de muerte dirigidas a ellos o a sus familiares, salir del trabajo y descubrir que les han pinchado las ruedas del coche e, incluso, ha habido casos en que directamente se lo han encontrado quemado, además de humillaciones personales. “Un cliente cogió por el cuello a un compañero, le hizo arrodillarse delante de toda la oficina y le obligó a pedir perdón a todos los presentes bajo amenaza de propinarle una paliza”, explica Caterina Llibre, responsable de una de las secciones sindicales de UGT. “En otro caso un cliente solicitó un crédito y amenazó con ir a buscar una escopeta y pegarles un tiro si no se lo concedían”. La mayoría de las amenazas y agresiones no llegan a denunciarse.

Por otro lado, admiten que existen tres importantes focos de descontento entre usuarios de bancos y cajas: el tema de los desahucios, la reducción de la fluidez de crédito hacia particulares y pequeñas empresas – muchas de las cuales han tenido que cerrar-, y los clientes que han visto atrapados sus ahorros en las participaciones preferentes. “Hay colectivos que abordan sus problemas de manera civilizada mediante plataformas o manifestaciones, por ejemplo, pero lo que nos preocupa son los que quieren hacer daño”, comenta Llibre. “Incluso clientes de toda la vida, en el momento que se arruinan, pierden la cabeza”, indica (Unión General de Trabajadores - Wikipedia, la enciclopedia libre).

Los empleados aseguran que no son inmunes a lo que ocurre a su alrededor. Una de las problemáticas con la que se sienten más sensibilizados es la pérdida del hogar por parte de deudores de buena fe que no pueden hacer frente al coste de sus hipotecas. En este sentido, Jiménez explica que desde los sindicatos se está procediendo a la recogida de firmas a favor de la Iniciativa Legislativa Popular (ILP) por la dación en pago entre los trabajadores de las sucursales bancarias, y asegura que la mayoría se están sumando a la causa. Están convencidos de que si esta medida llegara a aprobarse, “bajaría la tensión dentro de las oficinas”. Otro ejemplo es el de las participaciones preferentes, que han provocado disputas en el seno de algunas familias de empleados de banca. “El director de una sucursal colocó este producto a sus familiares, ahora nadie le habla porque no creen que desconociera lo que iba a ocurrir con las preferentes”, explica Jiménez.

Los trabajadores piden que se depuren responsabilidades. Los sindicatos mayoritarios del sector exigen que se castigue a los culpables de la quiebra de algunas entidades financieras y de la situación económica en que se encuentra inmerso el país. “Sentémonos, que vengan reguladores, representantes de los trabajadores, de la ciudadanía, y decidamos conjuntamente quién nos ha llevado a este desastre”, comenta Caterina Llibre. “Islandia me parece un buen ejemplo, si la gente viera que los de arriba están pagando por su mala gestión, estaría más relajada”, opina Lidia Herrero, quien también lamenta que las cajas de ahorros hayan perdido la naturaleza

de obra social, algo que la “reconfortaba” como empleaba. Por su parte, Luis Jiménez también se muestra partidario de que se castigue a los verdaderos culpables de la crisis: “Es necesario, ético y obligatorio” (Raquel Quelart, 2012).

Autoridad financiera en Bolivia anunció arresto a 60 sospechosos de estafa con criptomoneda.

En el panorama latinoamericano, las criptomonedas han tenido un paso difícil entre las autoridades, pese a una adopción en aumento por parte del público. Bolivia es uno de los países que ha cerrado sus puertas a la discusión sobre la tecnología Bitcoin, aunque sigue sin lograr evitar su empleo.

Ante la prohibición de las autoridades, surgen negocios ilícitos con criptomonedas. Esto se ha visto confirmado tras el reporte de 60 arrestos a supuestos promotores de un negocio fraudulento con monedas digitales en la ciudad de Santa Cruz.

La Directora de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Lenny Valdivia, anunció los arrestos y recordó a la población la ilegalidad que pesa sobre el empleo de criptomonedas en Bolivia desde 2014, al no estar reguladas por ningún ente gubernamental ni financiero.

De acuerdo a las declaraciones de Valdivia, el arresto fue ejecutado en horas de la noche por la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (Felcc). La directora de la autoridad financiera también comunicó que estará trabajando en conjunto con la unidad policial para evitar la proliferación de esquemas fraudulentos.

Asimismo, también denunció haber decomisado publicidad de negocios con criptomonedas a nivel internacional, advirtiendo al público no dejarse manipular. “No participen de estos grupos cerrados a través de WhatsApp que lo único que están haciendo es aprovecharse de la población. Ya van dos ocasiones en que el Banco Central de Bolivia emite advertencias contra criptomonedas en el país, y a cada

aparición de negocios fraudulentos, su respuesta continúa siendo la prohibición de la tecnología.

La mala experiencia ha demostrado que Bolivia ha sido terreno fértil para personas y organizaciones delincuenciales que han estafado a miles o a cientos de miles de personas en los últimos 20 años. Estos hechos han revelado que el perfil del estafador es que es muy hábil para conquistar a incautos que quieren ganar mucho dinero de la noche a la mañana y para crear empresas no solo de papel, sino, ahora, también de manera virtual.

Según la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la historia de las estafas piramidales en Bolivia se remonta a la década de los años 80 en un contexto de incertidumbre económica producto de una serie de medidas estructurales aplicadas por el gobierno para salir de una hiperinflación sin precedentes y retomar una disciplina fiscal.

Esta situación dejó en la calle a miles de trabajadores mineros que, de un día para otro, contaron con recursos monetarios producto de sus finiquitos. En estas circunstancias fueron tentados por ofertas difíciles de rechazar, situación que se vio agravada por una mermada credibilidad en el sistema financiero.

La ASFI tiene registrado que las estafas piramidales se estructuraron bajo la figura de empresas establecidas como inmobiliarias. Los casos más conocidos fueron los siguientes:

Caso Finsa: la firma integral de servicios Arévalo (Finsa) pagaba intereses mensuales del 7%. Finsa se apoderó de unos \$us 50 millones de unas 22.000 personas.

El organizador del fraude convence a sus primeros clientes, les paga el dividendo prometido y los convierte en propagadores de las “bondades” del nuevo negocio. Los amigos y familiares de estos harán la prueba y serán otros felices propagadores de los beneficios de su supuestamente “acertada elección”. Este proceso continuará e irá

ganando más víctimas que, al recibir puntualmente sus dividendos, irá construyendo confianza y hasta gratitud con sus timadores, quienes, con características de benefactores, van construyendo un ejército de defensores.

En diciembre el SIN y la ASFI advirtieron que tengan cuidado con una organización que se llama Pay Diamond, pero tras ese anuncio muchas personas que dijeron ser socias de esa compañía marcharon en apoyo de ese polémico negocio que, según testimonios, les están haciendo ganar mucho dinero (<https://www.asfi.gob.bo>).

3.6. Estrés

Hans Selye definió el estrés ante la organización Mundial de la Salud como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior y a esta definición se puede aumentar que el efecto puede ser mental o somático. La palabra estrés se deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión, esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como STRESS, STRESSE, STREST y STRAISSE.

Se puede considerar al estrés como el proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante de sus recursos. A menudo los hechos que lo ponen en marcha son los que están relacionados con cambios, exigen del individuo un sobreesfuerzo y por tanto ponen en peligro su bienestar personal.

El estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. Los médicos han reconocido desde hace tiempo que las personas son más proclives a enfermedades de todo tipo cuando están sometidas a un gran estrés.

Los acontecimientos negativos, tales como la muerte de un ser querido, parecen causar el suficiente estrés como para reducir la resistencia del cuerpo a la enfermedad. Sin embargo, las circunstancias positivas, tales como un nuevo trabajo o

el nacimiento de un bebé en casa, también pueden alterar la capacidad normal de una persona para resistir la enfermedad.

El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón. Es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente en esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

No siempre tiene consecuencias negativas, en ocasiones su presencia representa una excelente oportunidad para poner en marcha nuevos recursos personales, fortaleciendo así la autoestima e incrementando las posibilidades de éxito en ocasiones futuras.

Las personas tenemos diferentes estilos de reaccionar ante las circunstancias que demandan un esfuerzo de nuestra parte, son rasgos que si bien no pueden considerarse como definitivos, sí es cierto que se van consolidando con la acumulación de experiencias, como por ejemplo la emotividad o la reactividad al estrés (https://es.wikipedia.org/wiki/Hans_Selye)

3.6.1. Causas del estrés

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo, matrimonio) como negativas (pérdida del empleo, muerte de un familiar). El estrés también surge por irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola o en tráfico. Situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes, para otra en los conductores de radio taxi el molesto tráfico, los constantes accidentes, la imprudencia de los peatones, los días demasiados calurosos, los problemas con la

familia y otros hace que se eleve el nivel de estrés y este puede traer problemas de salud.

Como se puede ver el estrés viene determinado por la situación y la persona simplemente lo padece o se ve abocado a él. Hay determinados acontecimientos o situaciones que son estresantes, siempre y para todas las personas. Por ejemplo el exceso de trabajo o cierto conflicto en una relación interpersonal o muerte de un ser querido (<http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/causas-de-estres>).

3.6.2. Síntomas del estrés.

El estrés afecta órganos y funciones del organismo, los síntomas *más* comunes son:

- Síntomas físicos

Como taquicardia, aumento de la tensión arterial, híper sudoración, dilatación pupilar, temblores, excitación general, insomnio, sequedad en la boca, etc.

- Síntomas psíquicos

Inquietud, desasosiego, miedo difuso, disminución de la vigilancia, desorganización del curso del pensamiento, disminución del rendimiento intelectual, desorientación tiempo espacial, atención dispersa. (Maslach, 1997:16).

- Síntomas de conducta

Imposibilidad para relajarse, perplejidad, situación de guardia alerta, tensión muscular facial y mandibular, caminatas sin rumbo (ir y venir), frecuentes bloqueos, irritabilidad, excitación, respuestas desproporcionadas a estímulos externos.

Maslach, calificó a las personas que tienen estrés como afectados de "Sobrecarga emocional" o síndrome de Burnout (quemado) lo describió como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal".

- **Sub escala de Agotamiento Emocional.** Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- **Sub escala de Despersonalización.** Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- **Sub escala de Realización Personal.** Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.

Manifestaciones mentales: Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamiento paranoides y /o agresivos hacia los clientes, compañeros y la propia familia.

Manifestaciones físicas: Cefaleas, insomnio, algias osteo musculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, etc.

Manifestaciones conductuales: Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros, y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia. (www.estreslaboral.info/sintomas-del-estres-laboral.html)

3.6.3. Signos de estrés

Si la persona tiene algunos de estos signos es que posiblemente tenga estrés: Ansiedad, dolor en la espalda, estreñimiento o diarrea, depresión, fatiga, dolor de cabeza, presión arterial alta, insomnio, problemas relacionándose con otros, falta de respiración, tensión en el cuello, malestar estomacal, sube o baja de peso. (Estres.com/sintomas-estrés).

3.6.4. Estrés y el trabajo

Muchas personas experimentan la mayoría de su estrés en los días de trabajo, el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes *estresantes* lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

El estrés laboral aparece por la intensidad de las demandas o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

3.6.5. Estrés y ansiedad laboral

Estamos ocupados. Muy ocupados. Somos personas esclavizadas por una larga lista de tareas por hacer. Vivimos en un mundo veloz, acelerado, que gira y que da vueltas cada vez a más velocidad. Pero es tu mente la que en realidad hace que todo vaya más deprisa. Y eres tú mismo quien puede reducir el estrés y la ansiedad que te producen toda esa avalancha de cosas que se te vienen encima.

Hoy en día son muchos los trabajadores y empresarios a los que sus obligaciones les genera ansiedad. Que no saben que pueden hacer para la gestión del estrés que padecen. Lo que al final se traduce en daños en la salud y malos resultados en el trabajo o negocio. Un círculo vicioso negativo que se retroalimenta.

Las nuevas tecnologías han supuesto un gran avance en el mundo laboral y otros muchos ámbitos. Pero nos ha hecho dependientes de estímulos tecnológicos que nos condicionan. Correos, llamadas, whatsapp, redes sociales, internet, etc. Estímulos y canales de comunicación que exigen nuestra atención a todas horas y a veces todos a la vez.

Nos hemos convertido en personas permanentemente conectadas con el mundo, rodeados de mucha gente, pero aislados en nosotros mismos. Reímos menos, sentimos menos y tocamos menos. Nos estamos muriendo como seres sociales

<https://www.saludactual.cl/psicologia/ansiedad-laboral.php>

METODOLOGÍA

4.1. Tipificación de la Investigación

La presente investigación corresponde al área de la Psicología Clínica, porque en la misma se desarrolla un estudio acerca del perfil psicológico de los funcionarios que trabajan en entidades financieras del municipio de Camargo, para determinar sus rasgos de personalidad, autoestima, ansiedad, depresión y el estrés laboral.

“La Psicología Clínica, es una de las áreas dirigida a la detección, prevención y desarrollo de la salud mental de los individuos. Desarrolla investigaciones orientadas al estudio de la personalidad normal y patológica” (Guzmán, 1998: 18).

Por las características que presenta el objeto de estudio, se constituye en una investigación de corte **Descriptivo**, ya que se detallan y nombran las características psicológicas que tienen los funcionarios que trabajan en entidades financieras tal como se presenta en su estado natural, teniendo en cuenta los distintos rasgos de personalidad, nivel de autoestima, depresión y estrés.

Según Hernández S., Roberto y otros (2006:157), “Los estudios descriptivos, exponen un proceso psicológico evaluable, que de acuerdo con lo que sucede, recoge información sobre fenómenos observables y sus relaciones, en la medida que éstos son observables sin agregarle significado”.

El tratamiento de los datos obtenidos fue realizado a través de un enfoque cuantitativo y cualitativo. En lo que se refiere a la parte **Cuantitativa**, se hará el tratamiento de los datos de manera estadística, la mismas que se expresaron en frecuencias, porcentajes, cuadros y gráficos.

Mientras que la parte **Cualitativa**, refleja el análisis e interpretación de los datos en base a las definiciones conceptuales del marco teórico. Para la obtención de todo esto, se interpretaron todos los datos transformados y obtenidos en resultados, a través de los diferentes métodos teóricos como la deducción, lógica y síntesis, para que de esta

manera tenga una idea clara de lo que se pretende, para el presente trabajo de investigación.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Para fines investigativos para la recopilación de la información, se consideró como población de estudio a todos los funcionarios que trabajan en entidades financieras en el municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca, el cual asciende a un total de 50 profesionales que presentan sus servicios en estas entidades. (Datos obtenidos de las entidades financieras – Camargo 2016).

Entre las entidades que son parte de la investigación son:

- **Banco Fie:** Consta de un jefe de agencia, dos cajeros, cinco oficiales de crédito, una plataforma, una jefa operativa, una mensajera.
- **Banco Crecer:** Consta de un jefe de agencia, un cajero, tres analistas de crédito, dos asesores de banco comunal, un encargado de operaciones, dos auxiliares.
- **Idepro:** Consta de un jefe de agencia, un cajero, un funcionario en atención al cliente, tres oficiales de crédito, un asesor legal, un auxiliar de oficina.
- **Banco Eco Futuro:** Consta de un jefe de agencia, un cajero, tres oficiales de crédito, dos encargados de plataforma.
- **Banco Prodem:** Consta de un gerente de agencia, dos cajeros, dos asesores de crédito, un funcionario en servicio al cliente.
- **Banco de desarrollo Productivo:** Consta de un gerente de agencia, cuatro asistentes de crédito.
- **Cooperativa Magisterio Rural:** Consta de un gerente de agencia, un cajero, un oficial de crédito.

Por tratarse de una población bastante reducida, con la finalidad de que los resultados sean representativos y generalizables a otras poblaciones, se optó por trabajar con el 100% de la población de estudio, en consecuencia, no hubo muestra alguna.

DETALLE DE LA POBLACIÓN

| N° | Entidades Financieras | N° de funcionarios |
|----|--------------------------------|--------------------|
| 1 | Banco FIE | 11 |
| 2 | Banco Crecer | 10 |
| 3 | Idepro | 8 |
| 4 | Banco Eco futuro | 7 |
| 5 | Banco Prodem | 6 |
| 6 | Banco de desarrollo Productivo | 5 |
| 7 | Banco Magisterio Rural | 3 |
| | TOTAL | 50 |

Fuente: Datos obtenidos de las instituciones financieras de Camargo – Gestión 2016

4.3. Métodos, técnicas e instrumentos.

4.3.1. Métodos

En el desarrollo del proceso investigativo se utilizaron los métodos teóricos y empíricos.

Entre los métodos teóricos, que se tomaron en cuenta en diferentes momentos del proceso investigativo fueron los métodos analítico, sintético, inductivo y deductivo, tanto al momento de realizar la revisión bibliográfica, armado del marco teórico, análisis e interpretación de datos y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

Entre los métodos empíricos, se utilizó, el método de la encuesta a través del cual se pudo obtener toda la información necesaria de la población de estudio de manera directa.

Finalmente, se utilizó el método estadístico para realizar la tabulación o sistematización de los datos obtenidos a través de la aplicación de instrumentos, los mismos que fueron expresados en cuadros, frecuencias, porcentajes y gráficos.

4.3.2. Técnicas.

Las técnica a tomar en cuenta fue la encuesta estructurada ya que es una herramienta principal de una entrevista por la cual se recolecta información de los encuestados a través de diferentes mecanismos persuasivos, es un tipo de encuesta que esta previamente elaborada y tiene parámetros fijos y que no cambian con el tiempo, así mismo las preguntas mantienen un orden específico y son preguntas cerradas.

4.3.3. Instrumentos.

Entre los instrumentos para la recopilación de información o datos se utilizaron:

- **Inventario de Personalidad 16PF de Catell.** Es un inventario que mide la personalidad de cada sujeto. Dicho inventario fue creado Raymond B Catell y Eber, el mismo fue publicado en 1949, es un cuestionario aplicable a todas las personas adultas a partir de los 18 años. Se puede aplicar a personas de ambos sexos masculino y femenino, de diferentes niveles educativos y profesionales.

Cada factor suma el total de la puntuación de sus preguntas; transformando ese puntaje en niveles **bajo, medio, alto**. Tanto el nivel alto como el bajo son diagnosticables.

FACTOR -“A” Reservado/Abierto

FACTOR -“C” Emocionalmente afectado/Estable

FACTOR - “D” Calmoso/Excitable

FACTOR - “E” Sumiso/ Dominante
 FACTOR -“F” Sobrio/Entusiasta
 FACTOR -“G” Despreocupado/Consiente
 FACTOR -“H” Cohibido/ Emprendedor
 FACTOR -“I” Sensibilidad Dura /Sensibilidad Blanda
 FACTOR -“J” Seguro/Dubitativo
 FACTOR -“O” Sereno/Aprensivo
 FACTOR -“Q2” Sociable/ Autosuficiente
 FACTOR -“Q3” Menos Integrado/ Más Integrado
 FACTOR -“Q4” Relajado / Tenso

- Inventario de Autoestima 35B (José Alcántara, 1990).** Este instrumento se utilizo para determinar el nivel de autoestima de los funcionarios de las entidades financieras. Consta de 50 ítems, con diferentes opciones, entre 0 a 3.

La escala de los niveles de autoestima, es la siguiente:

| | | | |
|------------------|---------|-------------------|-----------|
| Óptima | 61 a 75 | Baja | -1 a -15 |
| Excelente | 46 a 60 | Deficiente | -16 a -30 |
| Muy buena | 31 a 45 | Muy baja | -31 a -45 |
| Buena | 16 a 30 | Extrema | -46 a -60 |
| Regular | 0 a 15 | Nula | -61 a -75 |

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

Este cuestionario tiene el objetivo de determinar el nivel de ansiedad de la persona a la cual se le administra el mismo, está dividido en 5 secciones que buscan explorar la ansiedad en 5 dimensiones, las mismas que son: Síntomas físicos, psíquicos, conductuales, intelectuales y síntomas asertivos.

La escala de calificación es de:

| | | | |
|--------------------|----|---|-----|
| Banda normal | 0 | a | 20 |
| Ansiedad ligera | 21 | a | 30 |
| Ansiedad moderada | 31 | a | 40 |
| Ansiedad grave | 41 | a | 50 |
| Ansiedad muy grave | 50 | ó | más |

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

Este instrumento puede ser aplicado de forma colectiva o individual, el individuo tiene que seleccionar para cada ítem la alternativa de respuesta que mejor refleje su situación durante el momento actual y la última semana. La puntuación total se obtiene sumando los valores de las frases seleccionadas que van de 0 a tres. Cuya escala de puntuación, que es la siguiente:

| | | | |
|-----------------------------|----|---|-----|
| 1.Sin depresión | 0 | a | 9 |
| 2.Depresión leve | 10 | a | 18 |
| 3.Depresión moderada | 19 | a | 29 |
| 4.Depresión grave | 30 | ó | más |

- **Cuestionario de Maslach Burnout para medir el estrés.**

El estrés se mide por medio del cuestionario Maslach de 1986, que es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario de Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los tres aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub – escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Sub – escala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
2. Sub – escala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
3. Sub – escala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal ene l trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15,22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

| | |
|----|---------------------------------|
| 0= | Nunca |
| 1= | Pocas veces al año o menos |
| 2= | Una vez al mes o menos |
| 3= | Unas pocas veces al mes o menos |
| 4= | Una vez a la semana |
| 5= | Pocas veces a la semana |
| 6= | Todos los días |

Cuya escala de puntuación es:

| | |
|-------------|-------------|
| Más de 75 | Nivel Alto |
| 25 a 75 | Nivel Medio |
| Menos de 25 | Nivel Bajo |

4.4. Procedimiento

El desarrollo del proceso investigativo se realizó en diferentes fases, que son:

- **Fase I. Revisión bibliográfica.** Consistió en la revisión del material bibliográfico, consulta de fuentes primarias y secundarias para elaborar el marco teórico y se constituya el sustento teórico de la investigación, con las definiciones conceptuales de cada una de las variables.
- **Fase II. Elección y preparación de los instrumentos.** Se procedió a elegir los instrumentos según los objetivos de la investigación a realizarse, que permitan recabar la información necesaria.
- **Fase III. Selección de la muestra.** En esta fase se seleccionó la muestra.

Prueba Piloto Esta prueba tiene como objetivo familiarizarse en el manejo de los instrumentos, cerciorarse que las pruebas dan respuesta a los objetivos planteados, identificar posibles ítems cuya redacción no está clara para los entrevistados y por ultimo determinar los tiempos de aplicación, el orden más conveniente, los lugares más recomendables para su aplicación.

La selección de la muestra para la aplicación de la prueba piloto se la realizó en la ciudad de Tarija en la entidad financiera del Banco Unión donde se seleccionó a tres sujetos al azar dos del sexo masculino y uno femenino, el ambiente en el que se le aplicó fue dentro de la institución bancaria en el horario de descanso que cada funcionario posee, cabe mencionar también que se aplicaron cinco instrumentos como ser: personalidad de 16pf, cuestionario de autoestima 35B, cuestionario de Rojas, inventario de depresión de Beck y escala de Maslach para medir el estrés; esta aplicación se la realizó en cinco sesiones un instrumento por día.

Una vez finalizada la aplicación de los instrumentos, estos fueron corregidos para así poder verificar si los resultados que dan respuesta a los objetivos planteados y así finalmente poder elaborar un informe por cada funcionario.

- **Fase IV. Aplicación de instrumentos.** En esta fase se aplicaron los distintos instrumentos a la población de estudio, para cumplir con los objetivos planteados para la presente investigación y recabar la información necesaria para su posterior tabulación.

La aplicación de los diferentes test o cuestionarios en las diferentes entidades financieras del municipio de Camargo- Provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca fueron: El Banco Fie, Crecer, Idepro, Prodem, Eco futuro, Banco de Desarrollo Productivo y Cooperativa Magisterio Rural que entre todos hace una población de 50 funcionarios.

Para iniciar con la dicha aplicación de las prueba lo primero que se realizó fue establecer el rraport con el objetivo de tener un acercamiento con los funcionarios y así acordar el horario en el que cada funcionario estará disponible.

Posteriormente en fecha 05-03-2017 se empezó con la aplicación de los instrumentos un test por día en el horario de descanso de cada funcionario, llegando a culminar en fechas 10-04-2017, obteniendo resultados favorables en el momento de su aplicación ya que todos colaboraran de forma satisfactoria.

- **Fase V. Procesamiento de la información.** Se sistematizó y se procesaron los datos obtenidos de las diferentes pruebas aplicadas.
- **Fase VI. Análisis e interpretación de los datos.** Una vez tabulados los datos, se procedió al respectivo análisis e interpretación en base a la bibliografía consultada, en base a un enfoque cuantitativo y cualitativo. Posteriormente se realizó la formulación de conclusiones y recomendaciones como producto de la investigación.
- **Fase VII. Elaboración, redacción y presentación del informe final.** Consistió en redactar el documento final para su respectiva revisión y aprobación por las instancias correspondientes y posterior defensa oral.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación en el presente capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la etapa de la aplicación de pruebas e instrumentos a todos los sujetos que formaron parte de este estudio.

Los datos obtenidos son presentados de manera ordenada según cada uno de los objetivos planteados al inicio de la investigación, por lo tanto, en primer lugar se describen los rasgos de personalidad, nivel de autoestima, ansiedad, depresión y finalmente el nivel de estrés que presentan los funcionarios de las entidades financieras del Municipio de Camargo - Provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca.

5.1. DETERMINAR LOS PRINCIPALES RASGOS DE PERSONALIDAD DE LOS FUNCIONARIOS DE ENTIDADES FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE CAMARGO -PROVINCIA NOR CINTI DEL DEPARTAMENTO DE CHUQUISACA.

**CUADRO N° 1
RASGOS DE PERSONALIDAD**

| RASGOS | BAJO | | MEDIO | | ALTO | | TOTAL |
|---|------|------|-------|------|------|------|------------|
| | F | % | F | % | F | % | |
| SIZOTIMIA - AFECTIVIDAD | 40 | 80.0 | 10 | 20.0 | 0 | 0 | 50 100% |
| INTELIGENCIA BAJA - INTELIGENCIA ALTA | 7 | 14.0 | 15 | 30.0 | 28 | 56.0 | 50 100% |
| POCA FUERZA DEL YO- MUCHA FUERZA DEL YO | 40 | 80.0 | 10 | 20.0 | | | 50 100% |
| SUMISIÓN - DOMINANCIA | 4 | 8.0 | 20 | 40.0 | 26 | 52.0 | 50 100% |
| DESURGENCIA -SURGENCIA | 2 | 4.0 | 16 | 32.0 | 32 | 64.0 | 50 100% |
| POCA FUERZA DEL SÚPER YO- MUCHA FUERZA DEL SÚPER YO | 32 | 64.0 | 18 | 36.0 | 0 | 0 | 50 100% |
| TIMIDEZ - AUDACIA | 27 | 54.0 | 23 | 46.0 | 0 | 0 | 50 100% |
| DUREZA - TERNURA | 1 | 2.0 | 20 | 40.0 | 29 | 58.0 | 50 100% |
| CONFIABLE - SUSPICAZ | 24 | 48.0 | 25 | 50.0 | 1 | 2.0 | 50 100% |
| PRACTICIDAD -IMAGINATIVITA | 13 | 26.0 | 24 | 48.0 | 13 | 26.0 | 50 100% |
| SENCILLEZ - ASTUCIA | 5 | 10.0 | 34 | 68.0 | 11 | 22.0 | 50 100% |

| | | | | | | | |
|--|----|------|----|------|----|------|------------|
| SEGURIDAD - INSEGURIDAD | 2 | 4.0 | 17 | 34.0 | 31 | 62.0 | 50 100% |
| CONSERVADURISMO - RADICALISMO | 5 | 10.0 | 25 | 50.0 | 20 | 40.0 | 50 100% |
| ADHESIÓN AL GRUPO - AUTOSUFICIENCIA | 13 | 26.0 | 24 | 48.0 | 13 | 26.0 | 50 100% |
| BAJA INTEGRACIÓN - MUCHO CONTROL | 32 | 64.0 | 18 | 36.0 | 0 | 0 | 50 100% |
| POCA TENSION - MUCHA TENSION | 0 | 0 | 5 | 10.0 | 45 | 90.0 | 50 100% |

El término de personalidad se refiere a lo particular y lo general. Si se quiere estudiar la personalidad debemos estar preparados a pasar de lo particular a lo general y de lo general a lo particular de la persona concreta a la persona abstracta y viceversa.

Personalidad es la organización dinámica en el interior del individuo de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característico. (Allport, 1980: 43 – 45).

La personalidad es un modo de ser individual que tiene cada persona, llamada también el conjunto de todos los procesos y las propiedades psíquicas que se manifiestan de un modo mediato e inmediato.

En primer lugar, se presentan los resultados de los *factores bajos* de personalidad, al respecto se tiene que el 80% de funcionarios de entidades financieras presentan un puntaje bajo en el factor A (Sizotimia), el mismo que hace referencia a que son personas retraídas, inhibidas y poco sociables, con tendencia a ser frías y rígidas, a encerrarse en sí mismas, a ser temerosas e inseguras, muy poco sociables en el medio en el cual se desenvuelven.

Por otra parte, el 80% de funcionarios presentan un bajo puntaje en el factor C (Poca fuerza del yo), lo cual demuestra que se trata de personas con poca fuerza del yo. Es decir, son personas emocionalmente inmaduras, bastante impulsivas, les cuesta mucho tolerar la frustración, no soportan tener que ceder en algún aspecto que les interesa y es importante para ellos, demostrando que les falta de madurez emocional.

Posteriormente se observa un puntaje bajo en el factor G (Poca fuerza del súper yo) del 64% de los funcionarios de las entidades financieras, el cual se caracteriza por un súper yo débil, es decir, tienen dificultades en la interiorización de todas las normas y reglas de la sociedad, es el dominio de la conciencia moral. Este factor de personalidad nos indica que este porcentaje de la población de estudio se caracterizan por ser personas caprichosas, les cuesta tomar decisiones, fácilmente se dan por vencidas, existe una carencia de normas interiores de conducta, por lo que son bastante negligentes en los deberes sociales, como la responsabilidad y el cumplimiento, todos estos rasgos los convierten en personas muy inmaduras.

Asimismo se evidencia que un 64% de funcionarios de las entidades financieras, presentan bajo puntaje en el factor Q3 (Baja integración), es decir, explora las fuerzas por mantener una congruencia entre su yo ideal y su yo real, moldeándose de acuerdo a patrones establecidos y aprobados por la sociedad, prácticamente en lo que se refiere al cumplimiento de sus funciones en la institución. En consecuencia, la presencia de un nivel bajo, significa que en su mayoría los funcionarios de las entidades financieras, presentan una baja integración, por lo cual tienden a ser poco controlados cuando se presenta una situación problemática, en algunas ocasiones son explosivos cuando no salen las cosas como las habían calculado, no se esfuerzan por controlarse y disciplinarse para lograr igualar los ideales de conducta, por lo que no le dan importancia alguna a las reglas que establece la sociedad.

Finalmente, un 54% de estos sujetos evaluados, presentan características identificadas con el factor H (Timidez), que indica que algunas veces prefieren estar aislados; se aíslan de las personas que las rodean, se expresan con lentitud cuando tienen que hablar sobre algún tema, optan por tener pocos amigos en quien confiar para hablar sobre temas privados, no son capaces de mantener en contacto con todo lo que está sucediendo a su alrededor. En efecto, esta tendencia de aislarse de las personas que las rodean están provocadas precisamente como consecuencia de una intensa dedicación vocacional, la gran responsabilidad expresada en el servicio social, que de cierta manera puede generar en ellos cierto deseo de aislamiento. Como también un

48% presentan rasgos del factor L (Confiable), que significa que son personas que independientemente de su situación en la cual se encuentran o las funciones que cumplen se adaptan fácilmente, son permisivas y también respetuosas con los demás.

Entre tanto respecto a los *factores altos* de rasgos de personalidad, se tiene que en un 90% estos funcionarios de entidades financieras presentan una puntuación alta en el factor Q4 (Mucha tensión), el cual se caracteriza por ser personas que suelen ser excitables, emocionalmente desasosegadas, tensas. Lo cual nos indica que la gran mayoría de los funcionarios que trabajan en las entidades financieras viven en un constante estado de tensión e inestabilidad emocional, propensas a irritarse fácilmente.

Por otra parte, el 64% de la población de estudio obtuvo puntaje alto en el factor F (Surgencia), lo cual significa que significa que son personas sinceras en las relaciones que entablan con los demás, propiciando un ambiente y relaciones en el marco del respeto.

Asimismo se observa que un 62% de los funcionarios de entidades financieras obtuvieron un puntaje alto en el factor O (Inseguridad), dicho factor está asociado con la tensión emocional, lo cual implica que por el trabajo que realizan al poseer gran carga de tensión emocional, son personas que viven en un constante estado de inseguridad, de preocupación, lo cual desencadena en la evasión de los contactos sociales y el aislamiento social. Por ende, presentan sentimientos de ansiedad e inquietud, haciéndoles más inestables ante cualquier situación.

También se observa que un 58% de la población de estudio obtuvieron un puntaje alto en el factor I (Ternura), dicho factor se caracteriza por la sensibilidad blanda, la búsqueda de atención y ayuda, haciendo suponer que son personas con mucha ternura, imaginativas, dependientes emocionalmente e inmaduras.

Finalmente, un 56% de los funcionarios presentan características en el factor B (Inteligencia alta), lo que indica que poseen aptitud para percibir y comprender las

cosas con rapidez, es inteligente, son personas cultas y de carácter poseedora de una actividad mental rápida.

De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis correspondiente de los mismos, se puede llegar a la conclusión que los funcionarios que trabajan en entidades financieras, presentan rasgos de personalidad caracterizados por ser reservados, emocionalmente inmaduros, con poca tolerancia a la frustración, son poco sociables, caprichosas, con un carácter disparejo y en cierta forma aisladas socialmente, temerosas respecto a los demás (factores bajos). Asimismo, mucha tensión, surgencia e inseguridad asociado al trabajo que desarrollan (factores altos).

5.2. ESTABLECER EL NIVEL DE AUTOESTIMA DE LOS FUNCIONARIOS DE ENTIDADES FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE CAMARGO-PROVINCIA NOR CINTI DEL DEPARTAMENTO DFE CHUQUISACA.

El presente cuadro hace referencia al nivel de autoestima que presentan los funcionarios de las entidades financieras, que fueron parte del trabajo de investigación, muestra claramente los diferentes niveles en los cuales se encuentran, y brinda una pauta de la valoración que tienen de sí mismos, la autoevaluación, autoconcepto, autoconocimiento, autorespeto y autoaceptación.

CUADRO N° 2

NIVELES DE AUTOESTIMA

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Optima | - | - |
| Excelente | - | - |
| Muy buena | - | - |
| Buena | - | - |
| Regular | 2 | 4.0 |
| Baja | 13 | 26.0 |

| | | |
|---------------------|-----------|------------|
| Deficiente | 18 | 36.0 |
| Muy baja | 5 | 10.0 |
| Extremadamente baja | 8 | 16.0 |
| Nula | 4 | 8.0 |
| TOTAL | 50 | 100 |

La autoestima, es la capacidad desarrollable de experimentar la existencia, conscientes de nuestro potencial y nuestras necesidades reales; de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener o no de las circunstancias externas generadas por los distintos contextos en los que nos corresponda interactuar.

En consecuencia, según los resultados del cuadro se observa que el 36% de los funcionarios de las entidades financieras presentan un nivel de autoestima deficiente, lo cual implica un grado menos significativo de autoconcepto y sentimientos de valoración negativos, esto quiere decir que existe una noción negativa de sí mismas. Sin embargo, el procesamiento de la autocrítica, la búsqueda de aceptación de los demás, sensibilidad a la crítica, negativismo son formas de pensamiento, que no se encuentran arraigados en el individuo, por tanto, son bastante modificables.

Por otro lado, el 26% de la población de estudio tienen un nivel de autoestima baja, lo que significa que son personas que se caracterizan por ser autocríticas, tienen muchos problemas para tomar decisiones, no confían en sus capacidades o potencialidades, tienen miedo exagerado a equivocarse.

Finalmente, un 16% de los funcionarios de entidades financieras, presentan un nivel de autoestima extremadamente baja, este porcentaje de la población de estudio tiene una autoestima muy baja, es decir, no tienen un buen concepto de sí mismos, tampoco tienen una buena valoración de sí mismos, por lo que es necesario e importante una asistencia psicológica, ya sea mediante consejería o consulta terapéutica

En síntesis la presencia de niveles bajos de autoestima en los funcionarios de entidades financieras, implica la presencia de sentimientos de rechazo hacia sí mismos, infravaloración, culpa, temor, vergüenza de sí mismo. Dichas características repercuten de forma negativa en la actividad diaria de cada una de ellos, su interacción con los demás, ocasionando en cierta forma el aislamiento. De la misma manera, les impide tener una valoración positiva de sí mismos, lo cual da lugar a que en ellos disminuyan sus capacidades, para el emprendimiento tanto en el ámbito laboral, social y familiar.

5.3. DESCRIBIR EL NIVEL DE ANSIEDAD QUE PRESENTAN LOS FUNCIONARIOS DE ENTIDADES FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE CAMARGO-PROVINCIA NOR CINTI DEL DEPARTAMENTO DE CHUQUISACA.

**CUADRO N° 3
NIVEL DE ANSIEDAD**

| ESCALA | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------|--------------|------------|--------------|
| VÁLIDOS | NORMAL | 47 | 94.0 |
| | LIGERA | 1 | 2.0 |
| | MODERADA | 2 | 4.0 |
| | TOTAL | 50 | 100.0 |

La ansiedad consiste en una respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva, caracterizada por un estado de alerta de activación generalizada. Por tanto, lo primero que destaca es la característica de ser una señal de peligro difusa que el individuo percibe como una amenaza para su integridad (Rojas E.2000:36-52).

En el presente cuadro, se reflejan los resultados obtenidos sobre el nivel ansiedad que presentan los funcionarios de las entidades financieras, al respecto se tiene que el **94%** de la población de estudio presentan un nivel de ansiedad situado en el ***nivel de banda normal***, lo que significa que hay ausencia de ansiedad, este resultado quizás

se debe a que la mayoría de los sujetos realizan o cumplen con sus funciones como algo normal sin tener presión de ninguna naturaleza, o que ya están acostumbrados a llevar ese estilo de vida, además que su espacio de trabajo se convierte en un ambiente tranquilo donde no existe riesgos de ninguna naturaleza. En consecuencia, se puede manifestar que estos sujetos presentan una respuesta emocional habitual, aceptada y adaptada por la sociedad, en cuanto se refiere al manejo adecuado de las emociones en sus diferentes ámbitos sociales y no dejan que los síntomas como ser físicos, psíquicos, conductuales, intelectuales y asertivos perturben el buen desarrollo de su personalidad.

Por otra parte, el **4%** de los funcionarios que trabajan en las entidades financieras presentan un nivel de *ansiedad moderada*, lo que significa que en ellos están presentes los signos de inquietud, desasosiego, temores difusos, insomnios y otros signos asociados a los estados de ansiedad, que en cierta manera repercuten en su vida diaria como profesional, generando un malestar en ellos, lo cual se constituye en un riesgo para afrontar los acontecimientos estresantes en particular las dificultades en las relaciones interpersonales, las enfermedades físicas, los problemas laborales, etc.

Finalmente, el restante **2%** de la población de estudio, presenta un nivel de *ansiedad ligera* que es una respuesta natural y persistente que causa sentimientos de miedo y aprensión incluso en situaciones no amenazantes, ya que es posible que su mente se deje llevar por la ansiedad, a tal grado que cualquier evento o emoción potencialmente indeseable se convierte en causa de alarma, algunas personas están acostumbradas a sentir ansiedad que no se dan cuenta que tienen un problema y sufren en silencio por lo tanto la ansiedad ligera es una emoción normal que se experimenta en situaciones en las que el sujeto se siente amenazado por un peligro externo o interno.

Como síntesis, se puede expresar que la población de estudio (funcionarios de entidades financieras), presentan niveles normales de ansiedad en su gran mayoría, lo

cual les permite tener un normal desenvolvimiento en sus actividades cotidianas, familiares, laborales y sobre todo el afrontar de manera natural la presencia de diferentes síntomas que se pueden presentar en el cumplimiento de sus funciones en la institución.

CUADRO N° 4
NIVEL DE ANSIEDAD POR SÍNTOMAS

| ESCALA | SÍNTOMAS FÍSICOS | | SÍNTOMAS PSÍQUICOS | | SÍNTOMAS CONDUCTUALES | | SÍNTOMAS INTELLECTUALES | | SÍNTOMAS ASERTIVOS | |
|------------------|------------------|--------------|--------------------|--------------|-----------------------|--------------|-------------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| NORMAL | 47 | 94.0 | 47 | 94.0 | 47 | 94.0 | 47 | 94.0 | 45 | 90.0 |
| LIGERA | 3 | 6.0 | 0 | 0 | 2 | 4.0 | 1 | 2.0 | 4 | 8.0 |
| MODERADA | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 1 | 2.0 |
| GRAVE | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 1 | 2.0 | 1 | 2.0 | 0 | 0 |
| MUY GRAVE | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 50 | 100.0 | 50 | 100.0 | 50 | 100.0 | 50 | 100.0 | 50 | 100.0 |

Según los resultados del cuadro N° 4, se refleja una descripción detallada de los resultados sobre el nivel de ansiedad enfocado en los diferentes síntomas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede inferir que los síntomas físicos, los síntomas psíquicos, los síntomas conductuales, los síntomas intelectuales en un 94% respectivamente y el 90% de los síntomas asertivos, se encuentran en un nivel normal de ansiedad, lo cual significa que prácticamente los funcionarios de las entidades financieras no tienen problemas de ansiedad.

Sin embargo, es preciso hacer notar que existe la presencia de estos síntomas en porcentajes poco representativos en los niveles de ligera, moderada y grave respectivamente.

En conclusión, a partir del análisis e interpretación de los resultados se tiene que los diferentes síntomas de la ansiedad, tales como físicos, psíquicos, conductuales, intelectuales y asertivos se encuentran en un nivel normal, es decir, no se observa prevalencia de síntomas de ansiedad, lo cual tal como se mencionó anteriormente es bastante positivo, más allá de que trabajan bajo presión, responsabilidad, deben tener la capacidad de afrontar cualquier situación de estrés y sobre todo saber manejar emocionalmente la presencia de indicadores que genere en ellos distintos niveles de ansiedad, esto les permite tener una vida tranquila que no afecta ninguno de los ámbitos en los cuales se desenvuelven, tienen una mayor tolerancia al estrés y el trabajo bajo presión, que es característico en profesiones con esta índole de trabajo.

5.4. EVALUAR EL NIVEL DE DEPRESIÓN QUE PRESENTAN LOS FUNCIONARIOS DE ENTIDADES FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE CAMARGO-PROVINCIA NOR CINTI DEL DEPARTAMENTO DE CHUQUISACA.

CUADRO N° 5

NIVEL DE DEPRESIÓN

| ESCALA | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|---------------------------|-------------------|-------------------|
| VÁLIDOS | NO DEPRESIÓN | 29 | 58.0 |
| | DEPRESIÓN LEVE | 16 | 32.0 |
| | DEPRESIÓN MODERADA | 5 | 10.0 |
| | TOTAL | 50 | 100.0 |

En el cuadro N° 9, se puede apreciar los resultados sobre el nivel de depresión obtenido mediante la aplicación del inventario de Depresión de Beck, el cual permite tener un diagnóstico acerca de los síntomas de esta patología, desde un enfoque cognitivo.

En tal sentido, la depresión es un estado de ánimo que el ser humano experimenta en cualquier momento de su vida. La depresión se convierte en un síntoma patológico en virtud de su intensidad, penetración, duración e interferencia con el funcionamiento social o fisiológico.

Depresión no es solamente sentirse triste, melancólico o desanimado. Ésta es una enfermedad que afecta a toda la persona en sus pensamientos, sentimientos, comportamiento y su salud física. La depresión es un desorden común con serias consecuencias sociales, reduce con frecuencia la capacidad para el trabajo, disminuye su rendimiento e interfiere con el funcionamiento normal.

Según los resultados obtenidos, se puede observar que el 58% de los funcionarios de entidades financieras no presentan ningún síntoma de depresión, lo cual quiere decir que se encuentran estables a nivel emocional y psicológico, se adaptan a los distintos problemas que se suscitan tanto a nivel personal, interpersonal y dentro de sus funciones.

Por otro lado, el 32% de la población de estudio, tienen un nivel de depresión leve, lo cual significa que están atravesando por un periodo depresivo, caracterizado por tristeza, abatimiento, alteración en sus relaciones sociales, aislamiento y pensamientos negativos. Todos estos síntomas afectan negativamente en su desempeño laboral, ya que no se encuentran en equilibrio, ni emocionalmente estables para realizar este trabajo hasta recibir apoyo profesional en la parte psicológica, para que logren mejorar su estado emocional y establecer las causas del desajuste emocional, el mismo puede estar relacionado con los problemas personales, familiares o laborales, este último relacionado con las funciones que desempeñan en la institución bancaria, lo cual es estar expuesto a una presión constante.

Finalmente, el 10% tienen un nivel de depresión moderado, lo cual es indicativo de presencia muy leve de síntomas de crisis de tristeza y abatimiento, aspectos que permiten el normal desenvolvimiento de su vida, en sus actividades cotidianas como su trabajo.

A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que los funcionarios de las entidades financieras no presentan síntomas de depresión que perjudique el normal desenvolvimiento y cumplimiento de funciones, como también las relaciones interpersonales con los demás, en la familia y la sociedad.

5.5. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ESTRÉS QUE PRESENTAN LOS FUNCIONARIOS DE ENTIDADES FINANCIERAS DEL MUNICIPIO DE CAMARGO-PROVINCIA NOR CINTI DEL DEPARTAMENTO DE CHUQUISACA.

**CUADRO N° 6
NIVEL DE ESTRÉS**

| ESCALA | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------|--------------|------------|--------------|
| VÁLIDOS | MEDIO | 43 | 86.0 |
| | ALTO | 7 | 14.0 |
| | BAJO | - | - |
| | TOTAL | 50 | 100.0 |

Muchas personas experimentan la mayoría de su estrés en los días de trabajo, el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes *estresantes* lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

El estrés laboral aparece por la intensidad de las demandas o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Considerando que cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo,

matrimonio) como negativas (pérdida del empleo, muerte de un familiar, accidentes). El estrés también surge por irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola o en tráfico.

En consecuencia, el cuadro N° 10 hace referencia al nivel de estrés que presentan los funcionarios de entidades financieras, frente a ello, el 86% de la población de estudio presentan un nivel medio, en el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, lo que significa que existe presencia de estrés pero moderado, lo cual repercute en el normal desempeño de sus funciones, en las relaciones interpersonales con los demás, reflejado en la disminución y pérdida de recursos emocionales.

Por otra parte, el 14% de la población de estudio presenta un nivel alto de estrés, tanto en el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, es decir, la presencia de los indicadores mencionados anteriormente en niveles elevados, con presencia de actitudes negativas, insensibilidad, etc.

A manera de síntesis, se puede señalar que los funcionarios de entidades financieras presentan agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en un nivel medio, que entorpece relativamente las relaciones con los demás acompañado de la insatisfacción que tienen por el trabajo que realizan.

5.6. ANÁLISIS DE HIPÓTESIS

En consecuencia, respecto a la primera hipótesis planteada en los siguientes términos: *“Los funcionarios de entidades financieras presentan una personalidad caracterizada por rasgos de introversión, poco contacto social y demasiada tensión”*, la misma a partir de los datos obtenidos se RECHAZA, ya refleja rasgos de personalidad: Reservados, emocionalmente inmaduros, con poca tolerancia a la frustración, con carácter disparejo, mucha tensión, surgencia e inseguridad.

La segunda hipótesis que dice: ***“El nivel de autoestima que presentan los funcionarios de entidades financieras, es baja”***, a partir del análisis e interpretación de los resultados se CONFIRMA, puesto que los resultados obtenidos reflejan la presencia de niveles bajos de autoestima en los funcionarios de dichas entidades financieras.

Continuando con el análisis de las hipótesis, respecto a la tercera hipótesis formulada que dice: ***“Los funcionarios de entidades financieras, presentan un nivel de ansiedad grave”***, en función a los resultados obtenidos la misma se RECHAZA, debido a que los resultados obtenidos reflejan que los funcionarios de dichas entidades financieras presentan niveles normales de ansiedad.

En lo que se refiere a la cuarta hipótesis formulada en los siguientes términos: ***“Los funcionarios de entidades financieras, presentan un nivel de depresión muy grave”***, la misma según los resultados obtenidos se RECHAZA, en virtud a que los datos obtenidos a través de los instrumentos reflejan que no existe la presencia de síntomas de depresión que perjudique el cumplimiento de sus funciones y afecte su vida.

Finalmente, respecto a la quinta hipótesis planteado en los siguientes términos: ***“Los funcionarios de entidades financieras, presentan un nivel de estrés alto”***, de acuerdo a los datos obtenidos y el análisis correspondiente la misma se RECHAZA, ya que los resultados obtenidos demuestran un estrés medio (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

A partir del análisis e interpretación de los resultados obtenidos, se formula las conclusiones a las cuales se arribaron como producto del trabajo de investigación, los mismos que se presentan de manera ordenada, según los objetivos planteados a inicio de la investigación. Entre las principales conclusiones se tienen:

- Respecto al objetivo general que decía: *“Describir el perfil psicológico que presentan los funcionarios de las entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisca”*, a partir del análisis e interpretación de datos se concluye que el perfil psicológico de los funcionarios de las entidades financieras está caracterizado por tener una personalidad reservada, emocionalmente inestables, con mucha tensión, inseguridad. Presentan un bajo nivel de autoestima, con niveles de ansiedad y depresión normales y un nivel medio de estrés.
- En cuanto al primer objetivo específico, formulado en los siguientes términos: *“Determinar los principales rasgos de personalidad de los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca”*, según los resultados obtenidos y el análisis correspondiente de los mismos, se puede llegar a la conclusión que los funcionarios que trabajan en entidades financieras, presentan rasgos de personalidad caracterizados por ser reservados, emocionalmente inmaduros, con poca tolerancia a la frustración, son poco sociables, caprichosos, con un carácter disparejo y en cierta forma aislados socialmente, temerosos respecto a los demás (factores bajos). Asimismo, presentan mucha tensión, surgencia e inseguridad asociado al trabajo que desarrollan (factores altos).

- Respecto al segundo objetivo ***“Establecer el nivel de autoestima de los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo - provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca”***, como conclusión se puede manifestar que presentan un nivel bajo de autoestima, lo cual implica la presencia de sentimientos de rechazo hacia sí mismos, infravaloración, culpa, temor, vergüenza de sí mismas. Dichas características repercuten de forma negativa en la actividad diaria de cada una de ellos, su interacción con los demás, ocasionando en cierta forma el aislamiento.

- El tercer objetivo específico que decía ***“Describir el nivel de ansiedad que presentan los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo - provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca”***, la población de estudio (funcionarios de entidades financieras), presentan niveles normales de ansiedad en su gran mayoría, lo cual les permite tener un normal desenvolvimiento en sus actividades cotidianas, familiares, laborales y sobre todo el afrontar de manera natural la presencia de diferentes síntomas que se pueden presentar en el cumplimiento de sus funciones en la institución.

- Respecto al cuarto objetivo formulado de la siguiente manera: ***“Evaluar el nivel de depresión que presentan los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca”***, según los resultados obtenidos los mismos no presentan síntomas de depresión que perjudique el normal desenvolvimiento y cumplimiento de funciones, como también las relaciones interpersonales con los demás, en la familia y la sociedad.

- Finalmente, en cuanto al quinto objetivo que decía: ***“Diagnosticar el nivel de estrés que presentan los funcionarios de entidades financieras del municipio de Camargo – provincia Nor Cinti del departamento de Chuquisaca”***, se puede señalar que los funcionarios de entidades financieras presentan un agotamiento

emocional, despersonalización y realización personal en un nivel medio, que entorpece relativamente las relaciones con los demás acompañado de la insatisfacción que tienen por el trabajo que realizan.

6.2. Recomendaciones

En función a las conclusiones formuladas sobre el trabajo de investigación, a continuación se presentan las recomendaciones como posibles soluciones al problema identificado:

- A los funcionarios de las entidades financieras que fueron parte de la población de estudio, se recomienda iniciar un programa psicoterapéutico de tratamiento e intervención para mejorar su situación personal, respecto a los niveles de autoestima particularmente, ya que los mismos son niveles bajos que no les permite desarrollar de manera eficiente su trabajo.
- Implementar un programa de autoestima para todos los funcionarios de entidades financieras que fueron parte de la investigación, con la finalidad de mejorar su autovaloración y autoconfianza en sí mismos.
- Que los funcionarios de las entidades financieras reciban apoyo profesional para reducir los niveles de estrés que presentan respecto al agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, con el fin de lograr un equilibrio psíquico y emocional.
- Para futuras investigaciones e investigadores es preciso, previo a delimitar la muestra de trabajo, se tome en cuenta los diferentes factores que pueden impedir trabajar con los mismos, para no tener dificultades a la hora de llevar adelante el trabajo de investigación, como ser la firma de un convenio interinstitucional para

realizar la aplicación de instrumentos, que sin duda alguna representa uno de los principales inconvenientes en la ejecución del trabajo de campo.

- A futuros investigadores e investigaciones, se considere entre los objetivos de la investigación tomar en cuenta cómo influye las relaciones intrafamiliares en el perfil psicológico de una persona, así también como repercute en el desempeño laboral.