

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN
DEL PROBLEMA

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Los cambios que surgen a diario en el mundo influyen notoriamente en el accionar de cada persona, el trabajo es una fuente fundamental para la supervivencia de todos, tiene como finalidad primordial favorecer el desarrollo de los individuos y asegurar la subsistencia de la familia y en general la del núcleo social.

El trabajo cumple una variada gama de funciones; unas son de carácter profesional, de remuneración de ingresos salariales que posibilitan disponer de una economía propia y acceder a cierto nivel de consumo. Sin embargo, el trabajo se ha convertido en un bien inestable y escaso; es por ello, hay que considerar como trabajo, tanto el remunerado como el no remunerado, como voluntario, el estudio, el cuidado familiar, vecinal y en todos los ámbitos en que puede darse.

Lastimosamente, la situación política y económica actual, no permite un desarrollo tan armónico: el desempleo, la violencia, desplazamiento, hacinamiento son realidades sociales que afectan a toda la población. Se presenta un caótico escenario actualizado que ha aparecido estos últimos años como resultado de confluencia de varios factores e iniciativas. Entre los factores importa destacar el peso de informalidad, tanto en la economía, como en la generación de empleos; las condiciones de baja productividad y precariedad laboral, lo que conlleva a iniciativas para generar empleos en ese ámbito.

La realidad tangible demuestra día a día cómo el departamento, el país y el mundo entero vive un acelerado desarrollo, industrialización, crecimiento demográfico, etc. La ola industrial empieza a encallar no sólo en Bolivia, sino del mundo entero y el movimiento comercial, la exigencia continua de habilidades y competencias para mantener un puesto de trabajo, presionan a todos sus habitantes. Los resultados de vivir bajo esa presión incierta de saber cómo sostenerse en un futuro próximo y cómo

responder ante las exigencias del clima económico y social del siglo XXI, empieza a hacerse sentir mediante algunas patologías pertinentes a la salud mental. Entre ellas están el incremento de los niveles de ansiedad, de cuadros depresivos agudos y graves, pero sobre todo los elevados índices de agotamiento físico y emocional que desarrollan gran parte de los bolivianos, al tratar de responder de algún modo a todas las exigencias adaptativas del contexto actual.

El mundo laboral se está transformando de manera incesante y constante la competencia ha aumentado el establecimiento de nuevas prácticas laborales predestinadas a mejorar la productividad y la calidad aumentan la posibilidad de que surjan algunos peligros para la salud y seguridad de los trabajadores (as). Las emergentes condiciones de la productividad y competitividad empresarial impuestos por mercados crecientemente globalizados en lo económico generan una progresiva inseguridad en las condiciones de empleo, por lo que incrementa la presión laboral.

De acuerdo con estadísticas nacionales e internacionales las situaciones del estrés, los niveles de ansiedad, y otros síntomas individualmente o colectivo ocasionan a países o empresas grandes pérdidas por la falla en la calidad y cantidad de productos y servicios, ausentismos, cambios de cargos, deserción laboral, accidentes de trabajo, jubilaciones prematuras o incluso el deceso del trabajador. Además, también aumentan los montos en los gastos en servicios de salud por envejecimiento prematuro, enfermedades, uso indebido de drogas, tramitación legal de divorcio, violencia y conflictos laborales.

Las organizaciones pueden hacer mucho para ayudar a sus empleados en su bienestar tanto físico como mental y disminuyendo el estrés entre sus integrantes y por lo tanto, los gastos que ocasiona. La naturaleza del trabajo está cambiando muy aceleradamente y el estrés causado por el trabajo representa una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la salud de las organizaciones. Es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013) sostiene que: “las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente laboral en todos sus ámbitos, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas”.

Se infiere, en esta Entidad Laboral, la mayoría de los trabajadores viven el mayor tiempo en sus fuentes de trabajo, y no en sus hogares y el clima laboral presenta cada día una innumerable variedad de retos, interacciones sociales e interpersonales, donde: “las relaciones humanas juegan un papel muy importante porque son las encargadas de crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana”, (Citado por Chuquimia, N. T.152. 46/2007).

Encontrándose así que las relaciones interpersonales entre los trabajadores y superiores son favorables, ya que la comunicación se da entre ambas partes. En cuanto al ambiente físico en el que se desenvuelven los mismos, ésto señala que existe un contexto adecuado, el cual contribuye en el cumplimiento de sus tareas. En relación a esta explicación el autor señala lo siguiente: “Podemos decir también que los rasgos de ansiedad presentes en los trabajadores se dan en un nivel normal y los bajos niveles de estrés aportando a la adaptación del trabajador en la entidad, porque éste en vez de ser perjudicial ayuda a los mismos ante ciertos requerimientos y exigencias de la vida”, (Lazarus, (1984).

A nivel internacional

Según datos de la OIT (La Organización Internacional del Trabajo), globalmente el número de desempleados seguirá aumentando cada vez más mientras continúe el camino actual de políticas económicas.

La realidad cotidiana muestra que millones de personas en el mundo trabajan, pero viven en la pobreza. Un informe reciente de la OIT muestra que es necesario intensificar los esfuerzos para reducir las desigualdades y mejorar las condiciones de los trabajadores, quienes enfrentan una dura realidad cotidiana.

De acuerdo a esta fuente de información, el año 2017, la pobreza laboral extrema seguía siendo generalizada, más de 300 millones de trabajadores en los países emergentes y en desarrollo vivían con un ingreso inferior a 1,90 dólares diarios.

En general, los progresos en la reducción de la pobreza son demasiado lentos para compensar el crecimiento de la fuerza de trabajo en los países en desarrollo, donde se estima que el número de trabajadores que vive en pobreza extrema alcanzará cifras alarmantes.

Estudios llevados a cabo por la OIT muestran que los países de ingresos bajos y medios tienden a trabajar más horas que sus contrapartes más ricas. “Esto se debe a una serie de factores que van desde la proporción de trabajadores autónomos a los salarios más bajos, la inseguridad laboral y cuestiones culturales, (Organización Internacional del Trabajo”, (O.I.T.), 14 de febrero 2018).

A nivel Nacional

Según datos recientes de investigadores del CEDLA (El Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario), refiere que la economía del sector informal sigue concentrando el mayor caudal de empleo del país con un índice promedio del 65 %, lo cual hace notar que el empleo formal sustancialmente no ha mejorado en ritmo de crecimiento económico en relación a los años anteriores.

En relación a estos datos, el CEDLA en su última estimación, en base a datos y análisis enfatiza que la disminución de la tasa de desempleo se debió al incremento de los flujos migratorios al exterior y el desaliento de las personas que buscan trabajo y pasaron a refugiarse en la inactividad económica (trabajo doméstico y estudios), y menciona que no se debió al impacto de las políticas públicas en la generación de nuevos y mejores empleos.

Sin embargo, para muchos analistas, “esta situación no es tan crítica como en décadas pasadas dado que la economía del país goza de una cierta estabilidad y bonanza, pero lo que preocupa es la calidad del empleo. Refieren que el problema de Bolivia, tradicionalmente no es el desempleo, simplemente por nuestro bajo crecimiento

económico y la base de la economía familiar. Y mencionan que la mayor parte de la gente vive; si no es empleada, es autoempleada. Por lo tanto, todo esto tiene que ver con la calidad del empleo”, (CEDLA, 20015).

A nivel Local

En la actualidad, no se tiene conocimiento de que en el Departamento de Tarija se hayan realizado estudios respecto a este tema en particular, por lo cual es imprescindible abordar esta temática, es así que el presente trabajo de investigación ha prestado especial atención a la dedicada labor de las y los funcionarios, asistentes y compañeros de trabajo de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.); cuyo trabajo extenuante debe ir de la mano de la paciencia para lograr el desarrollo del departamento y por ende del país.

Con el presente estudio se pretende conocer cómo los trabajadores municipales expuestos a inestabilidad laboral y horas extras, los turnos rotativos y otras causantes que el mismo trabajo pueden tener consecuencias negativas en su ámbito laboral, influyendo en la satisfacción que el empleado siente por la labor que desempeña y cómo éste afecta su bienestar psicológico, en el ámbito personal, familiar o social.

En base a la información laboral recabada se plantea el problema de investigación en los siguientes términos:

¿Cuál es el perfil psicológico de los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.), de la ciudad de Tarija (Cercado)?

1.2. Justificación del Problema

La presente investigación tiene la intención de conocer el perfil psicológico de los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.).

Por ello, es necesario empaparse de información suficiente para entender los rasgos de personalidad, el nivel de autoestima, el grado de ansiedad y el estrés laboral de los trabajadores.

Varias son las investigaciones en el mundo que hacen referencia a este conjunto de manifestaciones que existen y muchos son los teóricos que han escrito sobre la importancia que tiene la autoestima, los rasgos de personalidad, el estrés laboral y el grado de ansiedad en el desarrollo del hombre; sin embargo, es trascendental seguir investigando en la actualidad con respecto a este tema de estudio.

Se cree que es importante alcanzar el conocimiento suficiente sobre estos temas en particular, en primera instancia para reflexionar sobre el trabajo realizado por las personas que conforman la entidad (E.M.A.T.), que realizan una labor en todos los aspectos que concierne a la limpieza y el recojo de basura en la ciudad de Tarija (Cercado).

Por otra parte, se espera que la investigación coadyuve al entendimiento, más propiamente a las autoridades competentes y a la población en general.

Para poner en alerta a la sociedad y poder buscar nuevas alternativas para disminuir el agotamiento e incrementar el bienestar psicosocial del trabajador.

Los diferentes resultados que se alcancen en esta investigación son de importancia para la comprensión profunda del problema, en procura del bienestar del trabajador, sus formas y condiciones de trabajo, así como de sus necesidades, pero principalmente porque puede proporcionar bases para una mejor programación de políticas desarrollo de trabajo.

Aporte teórico: Esta investigación también brinda un diagnóstico acerca del nivel de autoestima, rasgos de personalidad, el grado de ansiedad y el nivel de estrés laboral de los trabajadores de E.M.A.T., donde se podrá comprender mejor la relación que existen entre estas variables con el fin de que la población conozca esta información. De la misma manera, servirá para futuras investigaciones, universidades o instituciones públicas o privadas.

Los resultados del aporte teórico permitirán elaborar estrategias de intervención para mejorar la calidad de vida de los trabajadores en sus diferentes ámbitos.

Aporte práctico: La información tiene un aporte práctico, ya que la misma permitirá a las y los funcionarios, Jefes y responsables que trabajan en el Gobierno Municipal de la ciudad de Tarija y a la sociedad en general acceder a datos evidentes sobre la problemática que envuelve a los trabajadores.

Es por ello, que el fin primordial de esta investigación es brindar nuevos conocimientos sobre este tema al entorno social, que bien logre ceder información a aquellos estudiantes, compañeros o investigadores que deseen desglosar a más profundidad este tema de estudio, comparando resultados y a partir de ello alcanzar nuevas conclusiones que a largo plazo propicien un aporte que redunde en beneficio social.

CAPÍTULO II
DISEÑO TEÓRICO

CAPÍTULO II

I. DISEÑO TEÓRICO

2. 1. Problema científico

¿Cuál es el perfil psicológico de los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.), de la ciudad de Tarija (Cercado)?

2. 2. Objetivo general

-Determinar el perfil psicológico de los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.), de la ciudad de Tarija (Cercado).

2.3. Objetivos específicos

1.- Caracterizar los rasgos de personalidad de los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.).

2.- Identificar el nivel de autoestima que presentan los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.).

3.-Determinar el grado de ansiedad que tienen los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.)

4.- Establecer el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.).

2.4. Hipótesis

1.- Los rasgos de personalidad predominantes en los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.), son: radicalismo, poca tensión y dominancia.

2.- Los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.), tienen autoestima baja, caracterizado como el sentimiento de no aceptación y aprecio hacia uno mismo y falta de capacidad para identificar sus potencialidades y debilidades.

3.- Los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.), presentan un nivel de ansiedad grave, caracterizado por un estado de alerta de activación generalizada.

4.- Los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.), presentan estrés laboral alto, caracterizado por cansancio emocional alto, despersonalización alto y realización personal bajo.

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO	EXTENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
R A S G O S D E P E R S O N A L I D A D	<p>Estructura mental que se obtiene de la observación coherente de un determinado comportamiento, se compone de rasgos únicos (individuales) y comunes (poseídos por todos los que conviven ciertas experiencias), de rasgos superficiales y de rasgos originarios.</p> <p>Los rasgos de personalidad, son el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, el cual lo hace diferente de los demás.</p>	<p>Sizotimia- Afectotimia Inteligencia baja- Inteligencia alta Poca fuerza del yo-Mucha fuerza del yo Sumisión- Dominancia Desurgencia- Surgencia Poca fuerza del súper yo-Mucha fuerza del súper yo Timidez-Audacia Dureza-Ternura Confiable- Suspica Practicidad- Imaginatividad Baja integración- Mucho control Poca tensión- Mucha tensión</p>	<p>Reservado, alejado, abierto, participativo. Poca habilidad para problemas- Comprensión y rapidez de aprendizaje. Poco estable emocionalmente- emocionalmente estable. Dependiente- independiente. Serio-Alegre. Despreocupado-responsable. Tímido-Atrevido. Realista-Busca atención y ayuda. Tolerante-Exigente. Realista-Fantasioso. Sencillo-mundano. Serenos-Ansioso. Moderado-Liberal. Inseguro-Decidido. Auto conflictivo-controlado. No frustrado-frustrado.</p>	<p>Inventario de personalidad 16 P.F. Raymond Catell Bajo 1,2,3 Medio. 4,5,6 Alto. 7,8,9</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
AUTOSTIMAMIA	Es una dimensión afectiva y se construye a través de la comparación de la percepción de sí mismo y del yo ideal, juzgando en qué medidas se es capaz de alcanzar los estimadores y expectativas sociales.	Autoconocimiento	Capaz de reflexionar de sobre sí mismo.	35B	
			Construye su propia imagen	Óptima 61-75	
		Auto concepto	Capaz de hacerse una autocrítica	Excelente 46-60	
			Autoevaluación	Identifica sus potencialidades y debilidades	Muy bueno 31-45
					Bueno 16-30
	También puede definirse autoestima como el sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que va unido al sentimiento de competencia y valía personal	Auto aceptación		Regular 0-15	
				Baja -1a -15	
		Auto respeto		Deficiente -16a-30	
				Muy baja -31a-45	
				Extrema -46a-60	
	Nula -61a-75				

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
A N S I E D A D	*La ansiedad es un estado emocional que genera una situación de alerta, donde hay un aumento de la percepción, debido a una necesidad del organismo. Puede estar dentro de la normalidad o de la enfermedad según como responda la persona a esta alerta.	*Síntomas físicos	Sequedad de boca, inapetencia sexual, taquicardia, etc.	Test de Enrique Rojas
		*Síntomas psicológicos	Desasosiego, ansiedad de amenazas, temores difusos, inseguridad, sentimientos temerosos, etc.	Banda normal 0-20
		*Síntomas conductuales	Atención expectante, dificultad para la acción, bloque afectivo, inquietud motora, etc.	Ansiedad ligera 21-30
		*Síntomas intelectuales o cognitivos	Falsas interpretaciones de la realidad, pensamientos preocupantes, distorsionados, tendencia a la duda y problemas de memoria.	Ansiedad moderada 31-40
D	*Consiste en una respuesta vivencial fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva, caracterizado por un estado de alerta de activación generalizada.	*Síntomas asertivos	No saber qué decir ante ciertas personas; no saber iniciar una conversación, etc.	Ansiedad grave 41-50 Ansiedad muy grave 50- o más.

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
E S T R É S L A B O R A L	Es una respuesta fisiológica y psicológica bastante compleja ante estímulos físicos, biológicos, psicosociales, endógenos o exógenos del organismo.	Cansancio emocional	Cansancio por el trabajo. Cansancio de trabajar todo el día con la gente que me cansa. Frustración por el trabajo.	Alto:22 - 45 Bajo:0 - 22
		Despersonalización	Tratan a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales. Hay más dureza con la gente. Preocupación por un trabajo que endurece emocionalmente.	Alto:22 – 25 Bajo: 0 - 12

		Realización Personal	Son enérgicos en el trabajo. Crean con facilidad un clima agradable en el trabajo. Se consiguen muchas cosas valiosas en este trabajo.	Alto:20 – 40 Bajo: 0 - 20
--	--	-------------------------	--	------------------------------

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO III

III. MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico constituye el sustento teórico de todo el proceso de la investigación, sirve como factor fundamental en la formulación del problema, el análisis de la información y para la interpretación psicológica del conjunto de variables.

En este capítulo se presenta el sustento teórico de la presente investigación, se describen los conceptos y las teorías existentes sobre la problemática del perfil psicológico de los trabajadores de E.M.A.T. A continuación, se incorpora una breve historia de la institución, luego se procede a describir qué entendemos por perfil psicológico, el perfil del trabajador, características psicológicas de los trabajadores de la misma.

3.1. Historia de E.M.A.T.

La Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T.), actualmente (2016) cumple 21 años de servicio en beneficio de los barrios y algunas comunidades cercanas a la ciudad. El gerente de E.M.A.T., Rolando Ruíz, recordó que la empresa de recojo de residuos sólidos fue creada en 1995 con el objetivo primordial de llevar adelante una buena gestión integral.

Agregó: “con el transcurso de los años, la empresa fue evolucionando y mejorando el servicio, en un inicio se lograba una cobertura del 24% de la ciudad y ahora, se tiene una cobertura del 98 %”.

“En los datos estadísticos que se maneja en la Entidad Municipal de Aseo de Tarija en un principio se realizaba la recolección de 45 toneladas de residuos sólidos, mientras que en la actualidad se está en las 145 toneladas de los residuos sólidos de la ciudad de Tarija”.

Luego añadió: “en un inicio, la empresa tenía un total de 35 trabajadores, mientras que, en la actualidad, se cuenta con 280 personas que mantienen limpia el área concentrada y dispersa de la ciudad”.

3. 2. Antecedentes

La ciudad de Tarija produce 140 toneladas de basura por día. El relleno sanitario en la zona de Pampa Galana comenzó a funcionar conjuntamente con la inauguración de la Empresa Municipal de Aseo Tarija (EMAT) en el año 1995. Ya pasaron 19 años desde que ese espacio comenzó a funcionar albergando todos los residuos sólidos que generan los ciudadanos, no solamente la ciudad de Tarija, sino también el área rural.

Sin embargo, la directora de Calidad y Servicios Ambiental de la Secretaría de Medio Ambiente de la Gobernación, Érika Ferrufino, nos señaló que “el relleno sanitario municipal cumplió su vida útil por la cercanía que tiene con la parte social, es decir, que actualmente está rodeado de viviendas. Por lo tanto, tiene 5 años para hacer el cierre y abandonar este lugar”.

Recordó que: “todos los rellenos sanitarios están en la obligación de contar con una licencia ambiental antes de comenzar su actividad donde manifiesten su actividad y el impacto que ocasionan. Sin embargo, el de Tarija recién obtuvo su licencia en abril del año 2013 ya que tuvo bastantes deficiencias”.

Actualmente, Tarija genera un promedio de 140 toneladas de basura por día, de las cuales el 60 por ciento es orgánico y el resto inorgánico, es decir plásticos, papeles y metales. El director de la Dirección Municipal de Aseo de Tarija (DMAT), Rolando Ruíz Gallardo, admitió que el relleno sanitario cumple su ciclo de vida útil, y se cumplirá aproximadamente dos años y medio. “Lo que sí se está haciendo es lanzar un estudio para definir el nuevo sitio. Actualmente se está licitando este proyecto para que en el año 2016 pueda comenzar la obra y el 2017 empiece a operar en una nueva zona”, apuntó Ruiz.

Al año se estima un recojo total de 38.226.06 toneladas de basura, la producción de residuos por fuente mensual va de la siguiente manera: áreas periurbanas 9,5 %,

mataderos 2,9 %, hospitales 0,38 %, domicilios nocturnos 12,5 %, domicilios diurnos 64,9 %, mercados 8,1 %, y otros 1,9 %.

3.3. Visión y Misión.

Convertir a Tarija en una ciudad modelo a nivel nacional en la gestión de residuos sólidos, consolidando una imagen de ciudad orientada a fortalecer el turismo y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Realizar la gestión integral de los residuos sólidos de la ciudad de Tarija, con acciones permanentes y oportunas de prevención en las áreas administrativas, técnicas y sociales.

Todas las operaciones en la presentación del servicio de aseo urbano y la gestión integral de residuos sólidos generados en la ciudad y las comunidades de la provincia.

3.4. Perfil Psicológico.

Cada ser humano es único, individual y diferente. Incluso aunque una persona tenga características similares a otra, su perfil psicológico es totalmente único. Un perfil que muestra aquellos principales rasgos del carácter de una persona, es como un esquema que muestra, a grandes rasgos, la esencia del modo de ser.

Nosotros mismos podemos ir conociendo nuestro propio perfil psicológico, aquellas fortalezas y debilidades de tu modo de ser a través del autoconocimiento. Por ejemplo, a través de la participación en cursos de autoayuda, lectura de libros de psicología, meditación y reflexión consciente sobre tu propia felicidad.

El perfil psicológico muestra la anatomía emocional de un ser humano, es decir, su mundo interior, cuyos rasgos son visibles de un modo diferente al cuerpo que es una entidad material. Es muy probable que, en algún momento de su vida, todos hayan escuchado frases relacionadas al "perfil psicológico" de determinada persona. Sin embargo, con frecuencia se tiene una definición errada de este concepto.

Es usual creer que el perfil psicológico de una persona determina su actuar y su pensamiento, pero no es del todo cierto. En realidad, se trata de una serie de rasgos y características psicológicas que ayudan a entender el porqué de ciertas actitudes y actos. La diferencia puede parecer sutil, pero es significativa.

Más allá del plano laboral, de las relaciones compatibles también podemos conocer a través del trato directo, la observación, la experiencia personal y las relaciones de amistad, el perfil psicológico de otro ser humano. Generalmente, la amistad se produce cuando dos personas tienen dos perfiles psicológicos compatibles. Es decir, cuando más allá de las diferencias de los amigos, existen rasgos comunes y se crea una afinidad. Lo mismo ocurre en una relación de pareja feliz en la que existe un alto grado de compatibilidad.

El perfil psicológico es especialmente determinante en distintas situaciones, por ejemplo, en los procesos de selección de personal pueden llevarse a cabo pruebas específicamente diseñadas para conocer el modo de ser del candidato y sus competencias teóricas. (Nicuesa, M. 2017).

3.5. Perfil Psicológico del Trabajador.

En el competitivo mundo laboral de hoy, las empresas deben asegurarse de que el nuevo personal que contraten sea el más idóneo. Para hacerlo, los requisitos de ingreso que exigen han ido en aumento, y uno de ellos, es el famoso examen psicológico, o, como también se le llama, el "perfil psicológico" del postulante a un empleo.

El perfil psicológico puede definirse como el conjunto de características y rasgos que deben tener los nuevos empleados que se contraten para desempeñar bien un cargo. Este perfil psicológico se construye tomando en consideración varios factores, comenzando en primer lugar por la descripción de cargo. Cada empresa define las características que deben tener las personas para ocupar cierto cargo.

Y estas características no solamente son técnicas, como el nivel de estudios o la especialización, sino también más sutiles, como el tipo de personalidad y el carácter, el nivel intelectual, etc. Además, las empresas tienen también su propia "personalidad",

su propia cultura, sus políticas y valores, y, por tanto, se debe cuidar que los nuevos ingresos se ajusten o puedan ajustarse a estos aspectos.

De modo que, si la empresa necesita llenar un cargo, este cargo tiene características bien definidas, y para asegurarse de que la persona cumpla con esas características, se la debe evaluar. Y es aquí donde entra en escena el examen psicológico. Al postulante se le envía a un psicólogo especializado, pues éste es el profesional que por sus estudios tiene las competencias para examinar a una persona y llegar a conocer con certeza sus rasgos más relevantes.

Una vez que el psicólogo ha evaluado al postulante a un empleo, emite también un informe, que normalmente considera la parte intelectual, el aprendizaje, los factores de personalidad y emocionales y dentro de estos aspectos algunos otros más sutiles que requiere el cargo.

Este es el momento clave, pues ahora se compara el perfil psicológico del postulante con el perfil que quiere la empresa. Si hay concordancia, al candidato se le considera apto para el cargo. Si no hay concordancia, pues su perfil es diferente al que definió la organización, a la persona se le considera "no apta". Por cierto, hay términos medios, es decir, gente que se ajusta a veces a medias al perfil que solicita la empresa.

Por lo tanto, "salir mal" en el examen psicológico no es sinónimo de "estar mal", como a veces se malinterpreta. Es simplemente que la persona no tiene el perfil ideal para desempeñar ese cargo en particular y en esa empresa específicamente. Pero su perfil puede ser muy apto para otra empresa.

Desde luego, el perfil psicológico mide las características que no aparecen en el currículum. Si, por ejemplo, se necesita una secretaria para la gerencia de una compañía estratégica, lo primero que pediríamos es que sea reservada. La postulante podría ser técnicamente muy competente, pero si es una dama excesivamente extrovertida, su perfil no concuerda con el cargo. O tratemos de imaginar un vigilante que debe cuidar un polvorín y que sea un sujeto muy nervioso, que fume todo el día, y que se le olviden las cosas.

Hoy en día, desde la NASA hasta pequeñas empresas utilizan el perfil psicológico. Esto, además de contribuir a contratar a la gente más idónea, hace también más transparente, objetivo y con menos discriminación el proceso, lo cual es justamente otro de los aspectos que han contribuido al éxito del "perfil psicológico", en EEUU primero, y luego en los demás países, (Nicuesa, M. 2017).

3.6. Características Psicológicas

3.6.1. Concepto.

El ser humano posee un conjunto de reacciones y hábitos de comportamiento que se han adquirido durante la vida y que se dan especificidad al modo de ser individual, junto con el temperamento y las aptitudes configuran la personalidad de un individuo. El ser humano se caracteriza por el desarrollo de la actividad psíquica en su máximo grado. Las funciones intelectuales, emocionales y conativas adquieren mayor intensidad, amplitud y funcionalidad, (Cattell, R. 1972: 98).

3.6.2. Personalidad

La personalidad es la organización única de características que determinan la forma típica o recurrente de la conducta de un individuo. El término personalidad puede referirse a todo lo que se sabe acerca de una persona, a lo que es único en alguien o a lo típico de una persona.

Personalidad es la más característica integración de las estructuras psíquicas: conducta, intereses, actitudes, capacidad, habilidades y aptitudes de un individuo, particularmente considerada desde el punto de vista de su adaptación a las condiciones socio-culturales.

“La personalidad no es únicamente biológica, ni únicamente social. Es el conjunto estructurado de las disposiciones innatas (herencia, constitución) y de las adquiridas (medio, educación y reacciones a estas influencias), lo que determina la adaptación original del individuo a su ambiente”, (Dicarpio, 1987: 334).

La personalidad según autora: es el conjunto de diferencias que reúne un individuo y que lo hacen diferente y único con respecto al resto de personas y caracterizan su forma particular de pensar, sentir y comportarse” (García A., 2018)

3.6.2.1. Teoría de Cattell

“El rasgo es un sistema neuropsíquico (peculiar al individuo) generalizado y focalizado, dotado de la capacidad de convertir muchos estímulos en funcionalmente equivalentes y de iniciar y guiar formas coherentes (equivalentes) de comportamiento adaptativo y expresivo”, (Allport, 1955: 250).

“Los rasgos describen mecanismos del individuo, o sea, son funciones diferenciadas del mismo que pueden ser dominantes y entonces tenemos un tipo o pueden estar equilibradas y entonces el tipo es el resultado del balance entre dos rasgos”, (Jung, 1950: 320).

Cattell define el rasgo así: “Por rasgo entendemos una tendencia a reaccionar, relativamente permanente y amplia”. Por lo tanto, para Cattell la personalidad es la determinante de la conducta en una situación dada. El componente básico de la personalidad son los rasgos.

Cattell hace una distinción entre lo que denomina rasgo peculiar y rasgo común, el primero sería característico de un solo individuo y el segundo de un patrón del que los sujetos diferirían más en grado que en forma.

Cattell entiende como rasgos comunes aquellos que se presentan en todos los individuos, manifestándose en éstos de forma más o menos semejante, por ejemplo: la extraversión y la ansiedad. Los rasgos únicos son mucho más específicos, difícilmente pueden encontrarse en varios sujetos y generalmente son dotes o rasgos dinámicos. Estos autores hablan también de una clasificación de Cattell en rasgos temperamentales, rasgos de habilidad y rasgos dinámicos.

El rasgo temperamental es un rasgo estilístico, en el sentido de que se refiere al ritmo, forma, persistencia, etc. y abarca gran variedad de respuestas específicas. El rasgo de habilidad se refiere a la capacidad para desarrollar una determinada tarea.

El rasgo dinámico se refiere a motivaciones, intereses o actitudes. También, distingue entre rasgos normales o rasgos anormales o patológicos, por ese motivo se argumentó que Cattell se aproximaba al modelo médico.

Finalmente, hace una distinción entre rasgos primarios y secundarios, esta última clasificación posee una gran relevancia para nosotros, ya que los 16 factores del 16PF son rasgos primarios y los obtenidos tras la factorización de los 16 primeros y que, en el 16PF, se denominan con la letra “Q” seguida de un número romano, son los rasgos secundarios o de segundo orden.

3.6.2.2. Definición de personalidad según algunos autores

La personalidad individual se describe en función de características como la confianza en sí mismo, autoridad, autonomía, sociabilidad, agresividad, estabilidad emocional, afiliación y adaptabilidad. La personalidad puede ser una variable útil en el análisis de la conducta del consumidor; esto, porque si las empresas descubren características de personalidad en sus clientes potenciales, podrán mejorar o cambiar su publicidad y así sus ventas.

De acuerdo a Sigmund Freud: “La personalidad es el patrón de pensamientos, sentimientos y conducta que presenta una persona y que persiste a lo largo de toda su vida, a través de diferentes situaciones”.

Según Gordon Allport: “La personalidad es la organización dinámica de los sistemas psicofísicos que determina una forma de pensar y de actuar, única en cada sujeto en su proceso de adaptación al medio”, (Allport G., 1980 s/p.).

Desmembrando esa afirmación encontramos que:

- La organización representa el orden en que se hallan estructuradas las partes de la personalidad de cada sujeto.
- Lo dinámico se refiere a que cada persona se encuentra en un constante intercambio con el medio, que sólo se interrumpe con la muerte.
- Los sistemas psicofísicos hacen referencia a las actividades que provienen del principio inmaterial (fenómeno psíquico) y el principio material (fenómeno físico).
- La forma de pensar hace referencia a la vertiente interna de la personalidad.
- La forma de actuar hace referencia a la vertiente externa de la personalidad, que se manifiesta en la conducta de la persona. Y es única en cada sujeto por la naturaleza caótica en el que el cerebro organiza las sinapsis, (Yanes, J. 2011).

Luego de haber revisado varias definiciones sobre lo que es la Personalidad, para fines de nuestro estudio nos identificamos con la definición de Cattell, que conceptualiza Personalidad como: “El conjunto de características propias de cada individuo, que determinan su forma típica de actuar, pensar, percibir y sentir, y que lo hacen ser él mismo y no otro” (Cattell, R., 1972: 97).

3.6.3. Rasgos de Personalidad.

El Inventario de Personalidad 16 PF, ha sido creado por Raymond B. Cattell y Ebert, su administración puede ser, tanto individual como colectiva, (puede tomarse de uno a cincuenta personas), no hay límite en el tiempo de aplicación, esto es exclusivamente para adultos, a partir de los 18 años adelante. Mujeres y hombres de diferentes niveles educativos y profesionales. Como todo cuestionario de personalidad, no es aconsejable su aplicación en individuos de bajo nivel cultural. Este test consta de 184 ítems, que examinan 16 factores bipolares de la personalidad.

Herencia y ambiente interactúan para formar la personalidad de cada sujeto entre las características de la personalidad que parecen determinadas por la herencia genética, al menos parcialmente, está la inteligencia, el temperamento, así como la predisposición a sufrir algunos tipos de trastornos mentales. Y entre las influencias ambientales hay que tener en cuenta que no sólo es relevante el hecho en sí, sino también cuando ocurre, ya que existen períodos críticos en el desarrollo de la personalidad.

Según Cattell, la personalidad permite predecir lo que hará una persona en una determinada situación. En el concepto de personalidad de Cattell se habla de rasgos, como comportamiento y son identificables mediante el análisis factorial), de una estructura mental que se obtiene de la observación coherente determinado comportamiento, se compone de rasgos únicos (individuales) y comunes (poseídos por todos los que conviven ciertas experiencias), de rasgos superficiales y de rasgos originarios.

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

La teoría de la personalidad de Cattell (1994) está fundada en la técnica estadística del análisis factorial y sirve de punto de unión entre las teorías clínicas y las experimentales, la personalidad es la determinante de la conducta en una situación dada, el componente básico de la personalidad son los rasgos, (Cattell, 1994 s/p.).

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

- **Los rasgos superficiales:** son expresiones de conductas que superficialmente pueden aparecer unidas, pero que de hecho no varían conjuntamente, ni tienen

una raíz, causal común. Estos rasgos pueden ser descubiertos a través de métodos subjetivos.

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

A continuación, se describe cada uno de los 16 factores de la personalidad:

FACTOR “A”

- **Sizotimia** (Nivel Bajo 1, 2, 3): El individuo que recibe una calificación baja, tiene la tendencia de ser estirado, frío, rígido, reservado. Le gusta trabajar sólo o en compañía de personas que él considera intelectuales. Le agradan las cosas materiales y la discusión, cuando se exponen puntos de vista diferentes. Es persona precisa y rígida en la manera de hacer las cosas y con relación a la generalidad de las gentes, algunas veces puede ser criticón, obstructivo, acaparador y excluyente.

- **Afectotimia** (Nivel Alto 7, 8 9): El individuo que recibe un alto puntaje en este factor “A” tiene la tendencia de ser un buen genio, fácil de tratar, cooperador, amable con la gente y adaptable. Le gustan las ocupaciones que tiene que ver con la gente y poco con las cosas materiales. Tiene la tendencia a formar integrarse en grupos activos y es generoso en las relaciones personales. Es menos temeroso de las críticas y ligeramente menos responsable y preciso en sus obligaciones y en su trabajo.

FACTOR “B”

- **Inteligencia baja** (Nivel Bajo 1, 2, 3): El individuo que obtiene una baja calificación en este factor tiende a ser lento o despacioso en sus actos, en su percepción y en su habilidad mental. Es de poca energía y demorado para aprender. Tiene poco gusto y poca capacidad para las formas altas de los conocimientos y tiende a ser en forma rústico y burdo.

- **Inteligencia alta** (Nivel Alto 7, 8, 9): El individuo que recibe una calificación alta en este factor posee actitud para percibir y comprender las cosas con rapidez, es inteligente

y aprende pronto. Generalmente es persona culta y de carácter, poseedora de una actividad mental rápida. Es brillante.

FACTOR “C”

- **Poca fuerza del yo** (Nivel Bajo 1, 2, 3): El individuo que obtiene puntaje bajo tiende a ser emocionalmente inmaduro e impulsivo, débil para tolerar las frustraciones, evasivo, rehúye la toma de decisiones; de nervios fatigados, que fácilmente se enoja con las cosas y la gente. Generalmente es insatisfecho y poseedor de varios síntomas neuróticos, tales como fobia, perturbaciones del sueño o problemas psicosomáticos.

- **Mucha fuerza del yo** (Nivel Alto 7, 8, 9): El que tiene el puntaje alto en este factor, tiende a ser maduro, persistente desde el punto de vista emocional, calmado, flemático, realista en cuanto a la vida y sus problemas y sus posibilidades, poseedor de una gran fuerza moral. Generalmente posee explicaciones completas o una filosofía integra sobre la vida. Es capaz de mantener una moral alta en un grupo.

FACTOR “E”

- **Sumisión** (Nivel Bajo 1, 2, 3): El individuo cuyo puntaje es bajo, tiende a ser un seguidor de los demás, a depender de otras personas, a ir con el grupo, a someterse, es suave, complaciente, manso, tranquilo, obediente, es tierno, expresivo, dócil, humilde, impunitivo, pero se disgusta con facilidad.

- **Dominancia** (Nivel Alto 7, 8, 9): El que obtiene una alta calificación en este factor, tiende a ser progresista, seguro de sí mismo, positivo, agresivo, polémico, fantasioso, valiente en su manera de enfrentar las situaciones extra positivo. Algunas veces puede llegar a ser solemne y estricto.

FACTOR “F”

- **Desurgencia (Nivel Bajo 1, 2, 3):** Un bajo puntaje de este factor F indica que el individuo posee la tendencia a ser taciturno, reticente, introspectivo, sobrio, retraído. A veces es melancólico, lánguido suave., preocupado, incapaz de relajarse.

- **Surgencia** (Nivel Alto 7, 8, 9): El individuo que obtiene alta calificación en este factor, es alegre, charlatán, franco, animoso, enérgico, expansivo. Con frecuencia se le elige como líder o dirigente de grupos por su buen humor e ingenio.

FACTOR “G”

- **Poca fuerza del súper yo** (Nivel Bajo 1, 2, 3): El individuo que obtiene una calificación baja, tiene la tendencia a ser caprichoso, irresoluto, inconstante, renunciador, voluble, frívolo. A veces es indolente y falta las normas interiores de conducta, negligente en los deberes sociales, inmaduros, relajados.

- **Mucha fuerza del súper yo (Nivel Alto 7, 8, 9)**: Un puntaje alto indica que se trata de un individuo de carácter fuerte, responsable, decidido, enérgico, bien organizado. Generalmente es muy consciente y emocionalmente maduro y estable. Tiene gran respeto por los principios morales y prefiere a la gente eficiente, es atento con sus compañeros.

FACTOR “H”

- **Timidez** (Nivel Bajo 1, 2, 3): El individuo que obtiene calificación baja tiene la tendencia a ser tímido, retraído, aislado, cauteloso, fugitivo, generalmente tiene complejo de inferioridad.

Tiene tendencia a expresar con lentitud, prefiere a uno o dos amigos íntimos y no muchos, no es capaz de mantener contacto con todo lo que está sucediendo a su alrededor.

- **Audacia** (Nivel Alto 7, 8, 9): El individuo que obtiene puntaje alto tiene la tendencia a ser sociable, precario, cordial, arriesgado, dinámico, espontáneo. Es poseedor de respuestas emocionales en abundancia. Se entiende fácilmente con la gente en todas las circunstancias y soporta situaciones emocionales sin fatigarse. Tiene la inclinación a ser sentimental y a tener siempre interés en el sexo opuesto.

FACTOR “I”

- **Dureza** (Nivel Bajo 1, 2, 3): Sensibilidad dura, realista, auto confiado, tiene aptitudes para mantener a un grupo operando sobre bases prácticas y realistas. Domina sus sentimientos y no demuestra ansiedad.

- **Ternura** (Nivel Alto 7, 8, 9): Sensibilidad blanda, busca atención y ayuda, tiene la tendencia a ser muy tierno, imaginativo, artístico, soñador, dependiente, inmaduro, poco práctico, se angustia fácilmente.

FACTOR “L”

- **Confiable** (Nivel Bajo 1, 2, 3): Respetuoso de los demás, muy bueno para trabajar en grupo, tolerante de los errores de las personas, está libre de dudas, celos, envidias, comprensivo y de fácil adaptación.

- **Suspicious** (Nivel Alto 7, 8, 9): Poco confiable, presumido, piensa demasiado en su vida interior, generalmente no le importa los demás y es inadecuado para trabajar en grupo.

FACTOR “M”

- **Practicidad** (Nivel Bajo 1, 2, 2): Ansioso de hacer las cosas como deben hacerse, se preocupa por todo y es capaz de mantener el control de sí mismo en momentos críticos. Es bastante correcto y cuidadoso.

- **Imaginatividad** (Nivel Alto 7, 8, 9): Es poco convencional y no le importa lo demás gente. A veces hace escenas emocionales y llega a tener cierto grado de irresponsabilidad. Es bohemio, carente de sentido práctico con elucubraciones imaginativas.

FACTOR “N”

- **Sencillez** (Nivel Bajo 1, 2, 3): Es demasiado sencillo, poco realizado, muy simple. Es ingenuo, no es brillante, se satisface fácilmente. A veces es rudo y vulgar.

- **Astucia** (Nivel Alto 7, 8, 9): Cuidadoso, experimentado, mundano, desafiante, terco, calculador y poco inclinado a encontrar soluciones a las situaciones difíciles.

FACTOR “O”

- **Seguridad** (Nivel Bajo 1, 2, 3): Muy confiado en sí mismo y en sus habilidades para manejar situaciones y personas. Afronta con tranquilidad las situaciones y se siente seguro de sí mismo.

- **Inseguridad** (Nivel Alto 7, 8, 9): Está preocupado, evita a la gente, inclinado a tener sentimientos de ansiedad. No se siente aceptado por los grupos ni con espíritu para participar con ellos.

FACTOR “Q1”

- **Conservadurismo** (Nivel Bajo 1, 2, 3): Son tradicionales, conservadores, no les gustan las situaciones nuevas y se oponen a cualquier cambio. No son imaginativos y se encuentran siempre demasiado satisfechos de sí mismo y de las cosas y situaciones que le rodean.

- **Radicalismo** (Nivel Alto 7, 8, 9): Siempre está informado, le gusta experimentar ideas nuevas. No tiene tendencia a moralizar y es tolerante con las cosas que no están bien del todo.

FACTOR “Q2”

- **Adhesión al grupo** (Nivel Bajo 1, 2, 3): No le gusta tomar decisiones sólo, sino junto con otras personas. Le agrada mucho la aprobación de los demás y de la sociedad, goza que le admiren, no es un individuo muy resuelto y es indeciso.

- **Autosuficiencia** (Nivel Alto 7, 8, 9): Es independiente, toma decisiones personales y actúa por sí mismo. Sin embargo, no es necesariamente un individuo dominante en cuanto a sus relaciones con los demás.

FACTOR “Q3”

- **Baja integración** (Nivel Bajo 1, 2, 3): Es poco controlado, de carácter disparejo, no es respetuoso con los demás, es explosivo y poco cuidadoso.
- **Mucho control** (Nivel Alto 7, 8, 9): Posee un gran control sobre sí mismo, domina sus emociones, es considerado con los demás, es obstinado y muy cuidadoso.

FACTOR “Q4”

- **Poca tensión** (Nivel Bajo 1, 2, 3): Posee una buena estabilidad emocional. Está por consiguiente libre de tensiones emocionales, de impaciencia nerviosa.
- **Mucha tensión** (Nivel Alto 7, 8, 9): Tiende a ser excitable, desasosegado, irritable, impaciente, con frecuencia se siente demasiado fatigado.

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

3.7. Autoestima

La autoestima ha ido cobrando mayor interés en la sociedad actual. Las personas han incluido la palabra dentro de su vocabulario y en diferentes conversaciones cotidianas, todo esto hace la importancia que este tema representa.

La autoestima es definida como el sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que va unido al sentimiento de competencia y valía personal. El concepto que tenemos de nosotros mismos es aprehendido de nuestro alrededor mediante la valoración que hacemos de nuestro comportamiento y de la asimilación e interiorización de la opinión de los demás respecto a nosotros.

“La autoestima es un conjunto de fenómenos cognitivos y emocionales que concretan la actividad hacia uno mismo, la forma en que toda persona se juzga, la autoestima

positiva constituye una condición básica para la estabilidad emocional, el equilibrio personal y, en última instancia, la salud mental del ser humano”, (Matthew Mackay y otros, 1980: 123).

La importancia de la autoestima radica en que nos impulsa a actuar, a seguir adelante y nos motiva para perseguir nuestros objetivos. A continuación, observamos diferentes conceptos que ofrecen los autores sobre lo que es la autoestima:

La autoestima, está constituida por toda “las características que el sujeto se atribuye a este concepto de sí mismo” (Reasoner, 1992: 190).

Siguiendo con otro autor manifiesta que: “la autoestima constituye el núcleo de la personalidad y que todo individuo tiene una tendencia dirigida a la actualización de sus potencialidades y es capaz de representar su experiencia de una forma correcta”, (Rogers C., 1971: 29).

Para corroborar sobre la autoestima regular, citaremos a un autor que manifiesta lo siguiente: “La autoestima vulnerable o regular de un individuo es definida de un sujeto que se aprecia a sí mismo y su auto concepto es bueno pero su autoestima se puede tornar frágil cuando en él se presentan situaciones no deseables como el error, derrotas vergüenzas, pérdidas, etc. por lo que el nerviosismo usualmente está presente en ellos, razón por el cual se toman mecanismos de defensa. Un mecanismo frecuentemente usado es el evitar tomar ciertas decisiones que lesionen su autoestima, pues en el fondo hay mucho temor a elegir la decisión equivocada”, (Ross, 2007: 247).

Sin embargo, para fines de nuestro estudio vamos a decir que: “La autoestima es definida como el sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que va unido al sentimiento de competencia y valía personal”, (Bielsa, 1956: 36).

La autoestima es la suma de juicios que una persona tiene de sí mismo, es decir, la dimensión afectiva de la imagen personal. La autoestima es el grado de satisfacción consigo mismo, la valoración de uno mismo por acto de introspección y auto contemplación del yo espiritual, de las realizaciones y de las sinceras e íntimas proyecciones del futuro, así como un poderoso auto análisis del pasado.

La autoestima comprende dos elementos psíquicos:

1. La consciencia que cada uno tenemos acerca de nosotros mismos, de cuáles son los rasgos de nuestra identidad, cualidades y características más significativas de nuestra manera de ser. Este grado de consciencia que llamamos auto concepto, (Masso F., 2002: 47).

2. El segundo componente es un sentimiento: El aprecio y amor que experimentamos hacia nuestra propia persona, la consideración que mantenemos hacia nuestros intereses, creencias, valores y modos de pensar. La autoestima es una necesidad psicológica básica que hemos de cubrir para alcanzar un desarrollo armónico con nuestra personalidad (Ibídem).

3.7. 1. Origen de la autoestima

Alcántara (1990 s/p.), afirma que la autoestima no es innata, es adquirida y se genera como resultado de la historia de cada una de las personas. Esto dependerá de las relaciones interpersonales y de la comunicación que existe entre los miembros de una familia. Este autor opina que la autoestima tiene su origen en dos vertientes, la primera es la observación de uno mismo, sobre la base de una serie de sucesivas autoevaluaciones referidas a los niveles alcanzados personalmente; la segunda se refiere a la asimilación e interiorización de la imagen y opinión que los demás tienen y proyectan de nosotros.

La autoestima primeramente se origina en el seno familiar en las relaciones interpersonales con el contexto social que puede rodear al individuo, llámense colegio, parientes, amigos o enamorado. (Citado por: De los Ríos López J. Tesis, 1999: 14). “Implementación de un Programa para incrementar la Autoestima”).

3.7.2. Fundamentos de la Autoestima

La capacidad de desarrollar una confianza y un respeto saludable por uno mismo es propia de la naturaleza de los seres humanos, ya que el sólo hecho de poder pensar constituye la base de su suficiencia, y el único hecho de estar vivos es la base de su

derecho a esforzarse por conseguir felicidad. Así pues, el estado natural del ser humano debería corresponder a una *autoestima alta*. Sin embargo, la realidad es que existen muchas personas que, lo reconozcan o no, tienen un nivel de autoestima inferior al teóricamente natural.

Ello se debe a que, a lo largo del desarrollo y de la vida en sí, las personas tienden a apartarse de la auto conceptualización (y conceptualización) positivas, o bien a no acercarse nunca a ellas; los motivos por los que esto ocurre son diversos, y pueden encontrarse en la influencia negativa de otras personas, en un autocastigo por haber faltado a los valores propios (o valores de su grupo social), o en un déficit de comprensión o de compasión por las acciones que uno realiza (y por extensión de las acciones que realizan los demás).

3.7.3. Grados de autoestima

La autoestima es un concepto gradual. En virtud de ello, las personas pueden presentar en esencia uno de tres estados:

- **Tener una autoestima alta**, equivale a sentirse confiadamente apto para la vida, o, usando los términos de la definición inicial, sentirse capaz y valioso; o sentirse aceptado como persona.

Según autores, definición de autoestima alta: “Una persona con autoestima alta vive, comparte e invita a la integridad, honestidad, responsabilidad, comprensión y amor; siente que es importante, tiene confianza en su propia competencia, tiene fe en sus propias decisiones y en que ella misma significa su mejor recurso. Al apreciar debidamente su propio valor está dispuesta a aquilatar y respetar el valor de los demás, por ello solicita su ayuda, irradia confianza y esperanza y se acepta totalmente a sí misma como ser humano. La autoestima alta no significa un estado de éxito total y constante; es *también* reconocer las propias limitaciones y debilidades y sentir orgullo sano por las habilidades y capacidades, tener confianza en la naturaleza interna para tomar decisiones. En verdad que todo ser humano tiene momentos difíciles, cuando el cansancio le abruma, los problemas se acumulan y el mundo y la vida le parecen

entonces insoportables. Una persona con autoestima alta toma estos momentos de depresión o crisis como un reto que pronto superará para salir adelante con éxito y más fortalecida que antes, ya que lo ve como una oportunidad para conocerse aún más y promover cambios”, (Rodríguez M., Pellicer G. y Domínguez M., 1988: 25).

- **Tener una autoestima baja**, es cuando la persona no se siente en disposición para la vida; sentirse equivocado como persona.

Según autores, definen la autoestima baja de esta manera: “Por desgracia existen muchas personas que pasan la mayor parte de su vida con una autoestima baja, porque piensan que no valen nada o muy poco. Estas personas esperan ser engañadas, pisoteadas, menospreciadas por los demás, y como se anticipan a lo peor, lo atraen y por general les llega. Como defensa se ocultan tras un muro de desconfianza y se hunden en la soledad y el aislamiento. Así, aisladas de los demás se vuelven apáticas, indiferentes hacia sí mismas y hacia las personas que las rodean. Les resulta difícil ver, oír y pensar con claridad, por consiguiente, tienen mayor propensión a pisotear y despreciar a otros. El temor es un compañero natural de esta desconfianza y aislamiento. El temor limita, ciega y evita que el hombre se arriesgue en la búsqueda de nuevas soluciones para los problemas, dando lugar a un comportamiento aún más destructivo. Cuando la persona de autoestima baja sufre derrotas se siente desesperada y se pregunta: ¿Cómo puede ser alguien tan inútil para enfrentar dificultades así? No es de sorprender que en ocasiones recurra a drogas, al suicidio o al asesinato. Los sentimientos de inseguridad e inferioridad que sufren las personas con autoestima baja, las lleva a sentir envidia y celos de lo que otros poseen, lo que difícilmente aceptan, manifestándose con actitudes de tristeza, depresión, renuncia y aparente abnegación, o bien con actitudes de ansiedad, miedo, agresividad y rencor, sembrando así el sufrimiento, separando a los individuos, dividiendo parejas, familias, grupos sociales y aún naciones”, (IBÍDEM, 1988: 25).

- **Tener un término medio o regular de autoestima**, es oscilar entre los dos estados anteriores, es decir, sentirse apto e inútil, acertado y equivocado como persona, y manifestar estas incongruencias en la conducta, actuar unas veces con sensatez, otras con irreflexión, reforzando así, la inseguridad.

El autor sostiene: “La autoestima vulnerable o regular de un individuo es definida en un sujeto que se aprecia a sí mismo y su auto-concepto es bueno pero su autoestima se puede tornar frágil cuando en él se presenta situaciones no deseables como el error, derrotas, vergüenzas, pérdidas, etc. por lo que el nerviosismo usualmente está presente en ellos, razón por el cual se toman mecanismos de “defensa”. Un mecanismo frecuentemente usado es el evitar tomar ciertas decisiones que lesionen su autoestima, pues en el fondo hay mucho temor a elegir la decisión equivocada” (Chevallier M., 2014).

En la práctica, y según la experiencia de Nathaniel Branden: “Todas las personas son capaces de **desarrollar la autoestima positiva**, al tiempo que nadie presenta una autoestima totalmente sin desarrollar. Cuanto más flexible es la persona, tanto mejor resiste todo aquello que, de otra forma, la haría caer en la derrota o la desesperación”, (Nataniel B., 1994).

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

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

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

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

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

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

El tener un nivel elevado de autoestima, señala que puede comprenderse como una suma integrada de confianza en sí mismo y respecto de sí mismo. La autoestima representa una fuerza en sí mismo y respeto a sí mismo. La autoestima alta representa una fuerza al servicio de la vida; generalmente la autoestima alta está representada por el “puedo” el orgullo por el “tengo”. Las personas con un nivel de autoestima alta están seguras que al enfrentarse a cualquier problema responden con confianza, porque se sienten orgullosas de sí mismo, poseen una óptima salud mental, asumen la responsabilidad de todos sus actos, los que poseen conceptos estables de sí mismos tienen niveles más altos de autoestima; se hallan libres de sentimientos de inferioridad

y estados de nerviosismo; se ven a sí mismos como creen que los demás los ven; son personas adaptables y activas socialmente, muestran menores evidencias de conductas de tipo defensivo.

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

3.7.4. Escalera de la autoestima

La escalera de la autoestima nos ayuda a conocernos más a nosotros mismos, para alcanzar una alta autoestima:

- Autoconocimiento
- Autoconcepto
- Autoevaluación
- Autoaceptación
- Autorrespeto
- Autoestima

a) Autoconocimiento: Es conocer las partes que componen al “yo”. Cuáles son sus manifestaciones, necesidades y habilidades; los papeles que vive el individuo y a través de los cuales es; conocer por qué y cómo actúa y siente.

b) Autoconcepto: Es una serie de creencias acerca de uno mismo, que se manifiestan en la conducta. Si alguien se cree inútil, actuará como inútil; si se cree inteligente o apto, actuará como tal.

c) Autoevaluación: Refleja la capacidad interna de evaluar las cosas como buenas si lo son para el individuo, le satisfacen, son interesantes, enriquecedoras, le hacen sentir bien y le permiten crecer y aprender; y considerarlas como malas, si para la persona lo son, no le satisfacen, le hacen daño y no le permiten crecer.

d) Autoaceptación: Es admitir y reconocer todas las partes de sí mismo como un hecho, como la forma de ser y sentir, ya que sólo a través de la aceptación se puede transformar lo que es susceptible de ello.

e) Autorrespeto: Es atender y satisfacer las propias necesidades y valores. Expresar y manejar en forma conveniente sentimientos y emociones, sin hacerse daño ni culparse. Buscar y valorar todo aquello que lo haga a uno sentirse orgulloso de sí mismo.

f) Autoestima: Es la síntesis de todos los pasos anteriores. Si una persona se conoce y está consciente de sus cambios, crea su propia escala de valores y desarrolla sus capacidades; y se acepta y respeta, tendrá autoestima, (Rodríguez M., 2008 s/p.).

3.7.5. Componentes de la autoestima

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. La autoestima posee tres componentes, que operan íntimamente correlacionados de manera que una modificación en cualquiera de ellos influirá en los otros, los cuales son:

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

relación social saludable, garantiza la autonomía personal y la proyección futura de la persona, por lo que la constituye en el núcleo de la personalidad. Ya que es la fuerza más profunda del hombre, su tendencia a llegar a ser él mismo. (Rodríguez, M. 2008: 44).

3.7.6. Importancia de la autoestima

Según Bonet J., (1997: 29) la autoestima es importante porque:

a) Condiciona el aprendizaje: la crítica de los padres de los profesores y de los propios compañeros, hacen que el sujeto se forme un auto concepto, que influye posteriormente en el rendimiento escolar.

b) Supera las dificultades personales: cuando una persona posee una autoestima alta puede superar cualquier problema que se le presenta, lo cual lo lleva a un progreso en su madurez y competencia personal.

c) Fundamenta la responsabilidad: una persona sólo se compromete cuando tiene confianza en sí misma y normalmente encuentra en su interior los recursos requeridos para superar las dificultades.

d) Apoya la creatividad: una persona creativa sólo puede surgir si tiene fe en sí misma, en su originalidad, en su capacidad.

f) Posibilita una relación social saludable: el respeto hacia uno mismo es la base de relacionarse con las demás personas, estos aspectos permitirán forjar un ambiente positivo en el entorno del individuo. Como consecuencia la persona será capaz de disfrutar con diferentes actividades como ser: trabajar, leer, jugar, charlar, caminar, holgazanear.

g) Constituye el núcleo de la personalidad y garantiza la proyección futura de la persona: Es decir, lo ayuda en su desarrollo integral. Con alto amor propio las personas llegan a ser lo que quieren ser, ofrecerle al mundo una mayor parte de sí mismos, (Bonet, J. 1997: 29).

3.7. 7. Autoestima Alta y Autoestima Baja

Al tener niveles bajos de autoestima: “la persona se siente inapropiada para la vida, inadecuada en la propia existencia y no responde positivamente a los desafíos y alegrías de la vida como un sentimiento fundamental de incapacidad y desmerecimiento. Se busca la seguridad en lo conocido, se carece de exigencias. Las personas con baja autoestima tienden a buscar compañía con sujetos de similares características, el miedo e inseguridad compartidos reafirman la autoevaluación negativa. La baja autoestima tiende a generar estados de depresión y ansiedad. Desconfían de sí mismas, de sus potencialidades, pueden sentirse no capaces de aprender. Las personas son más vulnerables a conductas riesgosas”, (Branden N., 1983: 17).

Al tener niveles altos de Autoestima: “puede comprenderse como la suma integrada de confianza en sí mismo y respeto de sí mismo. La autoestima alta representa una poderosa fuerza al servicio de la vida. Es necesario distinguir el concepto de autoestima alta, del orgullo. La autoestima alta está representada por el “puedo”, el orgullo por el “tengo”. Las personas con un nivel de autoestima alta, son aquellos que se aceptan a sí mismos y también son más aceptados por los demás, reconocen sus fortalezas y sus habilidades, al mismo tiempo tienen la capacidad de aceptar sus limitaciones (IBÍDEM, 1983: 17).

Las personas con autoestima alta: “están seguras, de tal manera que al enfrentarse a diversos problemas responden con confianza, sintiéndose orgullosas de sí mismas, asumiendo la responsabilidad de sus actos, logrando enfrentar con éxito los objetivos que se proponen. Es decir, poseen una óptima salud mental”, (Branden, 1983).

Según autor: “Si nuestra autoestima es alta, estaremos dispuestos a entablar relaciones positivas y a rechazar las nocivas, las que nos causen daño. Las personas con autoestima positiva tienden a evaluar sus logros y habilidades de una manera objetiva, sin exagerar ni negar”, (Branden N., 1994).

“La autoestima es un complejo y dinámico sistema de percepciones, creencias y actitudes de un individuo sobre sí mismo. Es multifacético, multidimensional pues

incluye cuatro dimensiones: autoconcepto académico, autoconcepto social, autoconcepto emocional y autoconcepto fisicomotriz”, (Marchago Salvador, 1992 s/p.).

3.8. Ansiedad.

La palabra ansiedad proviene del latín “anxietas”, y en literatura científica se cuenta con una variedad de obras dedicadas a la sola definición del concepto. Al tratar temas referentes a la emoción, no podemos prescindir del ansia, pues, una gran parte de las conductas humanas tienen componente ansioso.

Sin pretender ser exhaustivos (totales), sino más bien con la única intención de proponer un lenguaje común, digamos que la ansiedad es un estado emocional particularizado en el individuo experimentado como una excitación emocional, con participación psicofisiológica, con síntomas de inquietud interior, aprehensión, expresiones que crean una sensación de impotencia que afecta la marcha de la vida. Puede desencadenar actitudes irritables, hostiles, pues la persona gradualmente llega a sentirse amenazada. Los esfuerzos por superar el estado, suscitan cansancio con mayor celeridad que en condiciones normales, fatiga excesiva, etc. El Dr. Gazzaniga C.1990, indica que la fatiga es ansiosa, esto se observa en pacientes con tendencia al pánico.

En el lenguaje popular se suele hablar de ansia, como síntoma de miedo o temor, y para los especialistas el miedo es una actitud preparatoria a la fuga (no siempre realizada) ante un peligro real. El temor, es un estado de expectativa, de prevención ante un peligro real o imaginario.

Existe ansiedad común ante ciertas situaciones que las personas viven: un examen importante para el estudiante, un compás de espera con relación a algo significativo, etc.

Según Rojas, la ansiedad es una vivencia de temor ante algo difuso, vago, inconcreto, indefinido, es un temor impreciso carente de objeto exterior; por lo tanto, la ansiedad es manifestación afectiva, esto quiere decir que se trata de una vivencia de un estado

subjetivo o de una experiencia interior que podemos calificar de emoción con la característica apuntada a la misma.

De acuerdo con el autor Lazarus, (1984): “la ansiedad normal es un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral o académico. Tiene la importante función de movilizarnos frente a situaciones amenazantes, de forma que hagamos lo necesario para evitar el riesgo, neutralizarlo, asumirlo o afrontarlo adecuadamente” (Lazarus, 1984 s/p.).

También se dice que la ansiedad es adaptativa, porque ayuda a enfrentarse (si su intensidad no es excesiva) a ciertos requerimientos y exigencias concretos de la vida.

Según Rojas, E., la ansiedad puede ser leve, moderada o grave:

- **La ansiedad leve:** Consiste en una reacción a un peligro identificable en el entorno y se corresponde cuantitativa y cualitativamente, existiendo preocupación en el momento. Causa en la persona un ligero malestar, agitación, irritabilidad, preguntas repetitivas, enojo fácil y movimientos nerviosos.
- **La ansiedad moderada:** Resulta de situaciones, como sufrir de alguna enfermedad, pérdida de un ser querido, exposición a situaciones peligrosas desconocidas.
- **La ansiedad grave:** No tiene una causa definida, se prolonga indefinidamente y llega a interferir con la vida del paciente y puede asociarse con la depresión grave. La ansiedad grave debe tratarla el especialista ya que la depresión grave puede conducir al suicidio.

3.8.1. Tipos de ansiedad.

Según el autor Enrique Rojas: “La ansiedad es aquella experiencia interior en lo que todo es inquietud, desasosiego, estar en guardia y como al acecho esperando lo peor”, (Rojas E., 2003). Dentro de los problemas de ansiedad, existen distintos tipos que explican cómo se produce ansiedad exógena, endógena y angustia existencial.

1.- Ansiedad Exógena: Viene provocada por agentes externos como la muerte de un ser querido o por algún tipo de conflicto. No se considera una patología.

2.- Ansiedad endógena: Es la ansiedad propiamente dicha y es producida por el organismo. Aunque parece ser que la herencia es un factor a tener en cuenta (casos de ansiedad crónica en la familia), hay algo que se queda dentro del ser humano después de haber pasado por una experiencia traumática o difícil (casos de abusos), muerte de un hijo...).

3.- La angustia existencial: Ésta forma parte del ser humano simplemente por tener esta condición. Es a lo que nos enfrentamos cada día ante el final irremediable de la muerte (¿Por qué estamos aquí? ¿A dónde iremos cuando nos llegue la muerte?), (Rojas E., 2003: 96).

3.8.2. Causas que producen ansiedad.

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

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

3.8.3. Clasificación de los Síntomas de Ansiedad.

La palabra angustia proviene del latín ango, que etimológicamente hace referencia a una sensación de angostura, de estrechez, de estenosis. La raíz griega quiere decir estrangular. En uno y otro caso hace referencia a la opresión. (Rojas E. 2000: 25).

Según autor define la ansiedad como: “un estado subjetivo de incomodidad, malestar, tensión, desplacer y alarma que hace que el sujeto se sienta molesto”. Se trata, por lo tanto, de una emoción que aparece cuando el sujeto se siente amenazado por un peligro, que puede ser externo o interno. “La respuesta ante esta situación es evitar la ansiedad mediante diversos procedimientos. Vivencia de temor por algo difuso, vago, inconcreto, indefinido que se produce por la nada”. (Esparcia y otros, 2006: 119).

El autor define a la ansiedad como “una respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva caracterizada por un estado alerta la activación generalizada. La ansiedad es una manifestación afectiva. Esto quiere decir que se trata de una vivencia, de un estado subjetivo o de una experiencia interior, que podemos calificar de emoción”. (Rojas E., 2000: 29).

El autor hace mención a la ansiedad como un malestar psicológico ocasionado por el estrés. En el cual, seguido a ello nos describirá más a fondo la relación entre el estrés y la ansiedad: “El estrés es uno de los factores desencadenantes de malestares psicológicos y es característico de la ansiedad. El estrés es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las fuerzas”, (IBÍDEM, 2000:55).

Para Rojas, la ansiedad no es un fenómeno unitario, se manifiesta de muy variadas formas. Su sintomatología en cada sujeto puede aparecer relativamente distinta. Rojas reúne a esta sintomatología en cinco grupos: físico, psicológico de conducta, intelectuales y por último de 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 suprarrenales grandes cantidades de adrenalina”, (Rojas E., 2000: 29).

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 buscar y descubrir sus sentimientos, y sobre todo de su capacidad de expresar, referir, relatar lo que se mueve dentro de ellos. Son muy importantes y es preciso distinguir de la angustia por una parte y por otra de la ansiedad”, (IBÍDEM, 2000: 89).

Síntomas de conducta: “A todo aquello que se puede observar desde fuera en otra persona, no es necesario que la persona cuente lo que pasa, sino que simplemente registra a ver su comportamiento, y esto, tanto en el aspecto genera, como en el plano comunicativo”. Las personas con ansiedad son caracterizadas como un semblante de un individuo colérico y abrumado. Las conductas extra verbales se caracterizan por la sudoración, mirada fija, con gestos de preocupación y miedo, etc.” (IBÍDEM. 2000: 89).

Síntomas intelectuales: “En el mundo científico actualmente se habla de manifestaciones cognitivas ello abarca en el conocimiento. Ahí van comprendidos la sensación y percepción, la memoria, el pensamiento, las ideas, los juicios, los raciocinios, el aprendizaje, etc.”). Actualmente se lo toma en cuenta lo intelectual dentro de las funciones cognitivas que abarcan para el funcionamiento mental, la ansiedad como la depresión intervienen mucho en nuestra cognición. (IBÍDEM. 2000: 91).

Síntoma asertivo: “Asertivo es aquella conducta que hace y dice lo que es más adecuado a cada situación, sin inhibiciones ni agresiones inadecuadas. La ansiedad puede influir en mucho en las habilidades sociales asertivas del individuo”. (IBÍDEM, 2000: 91).

3.9. Estrés

Según Spielberger. C y Vagg definen el estrés: “En los últimos años hemos sido testigos de cambios sustanciales en nuestra sociedad con importantes implicaciones para el mundo del trabajo y de las relaciones laborales. La transformación de los sistemas de producción y gestión, las consecuencias sobre las relaciones humanas, derivadas de la creciente presión hacia la competitividad, el avance tecnológico y la globalización económica, entre otros factores, han provocado que el problema del estrés laboral adquiera una particular vigencia y suscite un importante interés social” (Spielberger. C y Vagg, 2010: 65).

Luego de haber revisado varias definiciones sobre lo que es el Estrés, para fines de nuestro estudio, nos identificamos con la definición de Cristina Maslach, que conceptualiza como: “el estrés es una reacción normal, evolutivamente seleccionada por su utilidad para la supervivencia y la adaptación del organismo”. Así, por ejemplo, el incremento de la tasa cardíaca tiene como función proporcionar un aporte de sangre al organismo para preparar a éste, para responder ante posibles amenazas de la situación. Por tanto, al igual que la ansiedad o el dolor, decimos que el estrés tiene una función adaptativa y únicamente el estrés presenta unas características determinadas podemos hablar de alteración o anomalía, en cuyo caso, usamos el término *distress* (Maslach, Ch., 1986: 50).

Es una respuesta fisiológica y psicológica bastante compleja ante estímulos físicos, biológicos, psicosociales, endógenos o exógenos del organismo.

3.9.1. Fases de estrés

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

a lo desconocido, siendo ésta una situación biológica y natural. (Seyle H., 1964: 45).

- **Fase de resistencia:** en esta fase el individuo permanece activo sólo mientras responde bien y dura la estimulación, aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio y tensión sigue respondiendo bien y cuando la situación estresante cesa el organismo de la persona regresa a la normalidad, (IBÍDEM, 1964).
- **Fase de agotamiento:** como todo, el cuerpo humano también tiene su etapa de resistencia y de activación, los estímulos en las demandas no disminuyen, el nivel de resistencia que tiene el organismo se acaba, apareciendo nuevamente la alarma, es en aquel tiempo donde se empieza a sufrir problemas físicos y psíquicos. Según Hans Seyle “el estrés se convierte en un peligro cuando aparece con frecuencia, se prolonga de modo inusual o se concentra en algún órgano del cuerpo”, (IBÍDEM).

3.9. 2. Factores del estrés laboral

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

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

El cansancio o agotamiento emocional comprende desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga psíquica. (Seyle H., 1964: 45).

- **Despersonalización.** Se refiere a una serie de actividades de aislamiento, de actitud pesimista y negativa, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento. Es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal, en lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen este síndrome muestran una fachada hiperactiva, que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio. Así la dimensión es entendida con actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficios del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo, (IBÍDEM).
- **Realización personal.** Consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales vinculada con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente distanciamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto-reclusión.

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

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

Es la pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y

manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento (IBÍDEM).

3.10. Agotamiento Laboral

El término de agotamiento profesional, se dio a conocer más a partir de los trabajos de Maslach, quien difundió la palabra “Burnout” de forma pública dentro del Congreso Anual de Psicología APA, refiriéndose a una situación cada vez más frecuentes entre los trabajadores de servicio, que se caracterizan por una situación intensa, y prolongada con personas que están en situación de necesidad o dependencia, y el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban quedándose. Maslach sugería una definición que indica: “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría, y despersonalizada en la interacción con las demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo” (Maslach, 1986: 50).

3.11. Agotamiento Laboral en los Trabajadores.

Las feroz competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral, las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, y psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque a la salud de las personas.

Los hombres, como entidad compleja, que puede habituarse a circunstancias adversas, pero al verse superados los procesos de adaptación, se origina un desorden que ocasiona trastornos orgánicos y psicológicos; el individuo superado por sus circunstancias laborales, agotamiento físico y emocional comienza a generar situaciones autodestructivas en sus fuentes de trabajo.

Muchos profesionales en relación de dependencia, en el ámbito estatal o privado, desempeñan tareas en condiciones impropias, con horario excesivos, inseguridad en el cargo, remuneración insuficiente y carencia de recursos materiales o humanos indispensables para una correcta labor, ellos, integran el universo de personas en riesgo de contraer el síndrome de agotamiento laboral. (Maslach, 1986: 58).

CAPÍTULO IV
METODOLOGÍA

CAPÍTULO IV

4. DISEÑO METODOLÓGICO

La presente investigación se encuentra dentro del área de la Psicología Clínica, que es el campo de la acción que se dirige a investigar, identificar diagnosticar diferencias individuales de los sujetos, en este caso se toman en cuenta los rasgos psicológicos y el estrés laboral en sus rasgos de personalidad, autoestima, ansiedad y estrés laboral de los trabajadores de E.M.A.T. de la Ciudad de Tarija (Cercado).

4.1. Tipificación de la Investigación

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

Según lo explica Danhke, (1989). “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis”, (Citado por Hernández y Otros, 2003: 177). “Según este autor, el objetivo de este tipo de investigación es el de medir o recoger información sobre la variable estudiada”.

“La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”, (Hernández y Otros, 2003: 119).

Es **exploratorio**, porque es la primera aproximación a un determinado fenómeno que no se ha investigado hasta la fecha.

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

En este caso, se caracterizan los rasgos de personalidad, autoestima, ansiedad y estrés laboral en los trabajadores de E.M.A.T.

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

Cuantitativo, lo cual significa que los resultados se presentan en cuadros, frecuencias, porcentajes y gráficas.

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

4.2. Población Y Muestra

La Población está determinada por sus características definatorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades o población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Según autor, “la población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio y se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”, (Tamayo y Tamayo, 1997: 114).

4. 2. 1. Población

La población de los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija, está compuesta por 280 trabajadores de ambos sexos, de los cuales son: 165 hombres y 115 mujeres, que realizan actividades en diferentes Secciones de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E.M.A.T., 2017).

Cuadro Nro. 1

POBLACIÓN TOTAL

Ocupación	Hombres	Mujeres	Población Total
1.- Aseo de Plazas y Parques	30	55	85
2.- Recojo de basura en los carros basureros	60	0	60
3.- Lavadores de camiones basureros	15	0	15
4.- Aseo de calles y avenidas	40	60	100
5.- Taller de Mantenimiento	20	0	20
Población Total	165	115	280

Fuente: EMAT

Elaboración: Propia

4.2.2. Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

Según autor, “afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”, (Tamayo, T. y Tamayo, M. 1997: 38).

Para la muestra de la presente investigación se ha elegido de la siguiente manera:

Cuadro Nro. 2

Muestra

Ocupación	hombres	Mujeres	Total
1.- Aseo de Plazas y Parques	12 hombres	14 mujeres	26
2.- Recojo de basura en los carros basureros	11 hombres	0 mujeres	11
3.- Lavadores de camiones basureros	10 hombres	0 mujeres	10
4.- Aseo de calles y avenidas	10 hombres	13 mujeres	23
Total	43 hombres	27 mujeres	70
% Población	26% Población	23% Población	25% Población

Fuente: EMAT

Elaboración: Propia

Se procedió a realizar el muestreo intencional con las siguientes características:

1. Aquellos que disponían de mayor tiempo para realizar las pruebas y que estaban dispuestos a participar.
2. Que cumplen con las condiciones de ser trabajadores (as) de la Entidad Municipal de Aseo Tarija.
3. En el caso de las mujeres se hizo excepción en las siguientes secciones de trabajo:
 - Recojo de basura en los carros basureros
 - Lavadores de camiones basureros y
 - Taller de Mantenimiento.

El motivo de la excepción, se debe porque las mujeres no realizan actividades en las mencionadas Secciones.

Entendemos por muestreo intencional, llamado también opinativo, donde los elementos de la muestra son escogidos en base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador.

Para comprender mejor qué significa Muestreo Intencional, citaremos a un autor: “El muestreo intencional o intencionado también recibe el nombre de sesgado. El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga”, (Tamayo y Tamayo, M., 1997: 38).

4. 3. Métodos, Técnicas e Instrumentos

4. 3. 1. Métodos

Para el siguiente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

- **Método teórico:** Este método permitió la interpretación conceptual de los datos obtenidos empíricamente mediante el análisis, síntesis, deducción e inducción. Está presente en todos los momentos de la investigación, principalmente en la elaboración del marco teórico, en la interpretación de los datos, en el análisis y síntesis.

Por lo que lleva a explicar las características del objeto de estudio a través del análisis de documentos, revisión teórica y bibliográfica, participando en todo el desarrollo del trabajo, desde el diseño hasta la interpretación y análisis de la información.

Este método se utilizó en el transcurso de toda la investigación, sobre todo en el desarrollo del marco teórico, ya que en él se encuentran las definiciones de las diferentes variables de estudio y del tema a investigar, también se utilizó en la realización de la interpretación de los datos. Este método se aplicó en lo que concierne al análisis y síntesis de los resultados.

- **Método empírico:** Este método se empleó en la recogida de los datos y permitió la intervención registro, medición, análisis, interpretación y transformación de la realidad en el proceso de investigación, apoyando la

práctica. Describiendo al objeto de investigación a través de sus variables, para lo cual se utilizará técnicas como cuestionarios y test psicológicos.

El presente método nos sirve para poder describir las relaciones fenomenológicas del tema a investigar con sus respectivas variables, el que representa cierto nivel en el proceso de investigación, ya que dicho contenido procede de la experiencia, siendo sometido a una elaboración racional, la cual está expresada en forma de hipótesis.

- **Método estadístico:** La información recogida en las escalas numéricas ha sido procesada y tabulada, en base a la cual se calcularon los datos, frecuencias absolutas y relativas de las variables, estableciéndose cuadros en base a escalas nominales de frecuencia como también la representación gráfica porcentual de los mismos.

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

4. 3. 2. Técnicas

- **Cuestionario cerrado:** El cuestionario cerrado es un documento formado por un conjunto de preguntas donde el encuestado no tiene opción a elegir la respuesta, ya que debe contestar Sí o No, tal como está elaborado el cuestionario de forma coherente y organizada, secuenciada a una estructura de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas puedan ofrecer toda la información que se precisa.
- **Test psicológico:** son herramientas que permiten evaluar o medir las características psicológicas de un sujeto, las respuestas dadas por una persona son comparadas a través de métodos estadísticos o cualitativos con las respuestas de otros individuos que completaron el mismo test, para realizar una clasificación.
- **Inventario:** El Inventario representa los valores del Cuestionario. El inventario psicológico tiene como propósito medir características relacionadas a la psique del ser humano, los hay clínicos, educativos, fisiológicos, sociales, laborales,

todos tratando de medir el desempeño en áreas específicas de la psique (mente) y el sistema nervioso central.

Los instrumentos que se utilizaron son los siguientes:

4. 3. 3. Instrumentos

Para el presente trabajo, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario de personalidad 16 PF**

El cuestionario de Personalidad de 16 Factores (denominado en adelante con las siglas 16 PF). Es un instrumento de valoración objetiva, elaborado mediante investigación psicológica, con el fin de ofrecer en el menor tiempo posible, una visión, muy objetiva de la personalidad. Es la respuesta del autor en el ámbito de los cuestionarios a la demanda de una prueba que diese la mayor cantidad de información, en el tiempo más corto y acerca del número más grande de rasgos de la personalidad.

La visión global de la personalidad que intenta el 16 PF se basa en la evaluación de 16 dimensiones, funcionalmente independientes y psicológicamente significativas, aisladas y definidas repetidamente durante más de treinta años de investigaciones factoriales, en grupos de sujetos normales y clínicos.

Este instrumento elaborado por Raymond Catell, es un inventario que consta de 184 ítems, evalúa y describe los rasgos de personalidad de adolescentes y adultos mediante el inventario de los 16 factores de personalidad.

Autor: Raymond Catell.

Administración: Individual y colectiva.

Duración: Variable, entre 45 a 60 minutos para las formas A o B.

Aplicación: Adolescentes y adultos, con un nivel cultural mínimo equivalente al de la Enseñanza Media.

Significación: Apreciación de dieciséis rasgos de primer orden y cuatro de segundo orden de la personalidad.

Las escalas de este test son las siguientes:

De 1, 2, 3 = Nivel Bajo; 4, 5, 6 = Nivel Medio; 7, 8, 9 = Nivel Alto.

Los 16 factores de la personalidad son:

FACTORES 16 PF

NIVELES BAJOS 1, 2, 3 NIVELES ALTOS 7, 8, 9

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| A. SIZOTIMIA | A. AFECTOMIA |
| B. INTELIGENCIA BAJA | B. INTELIGENCIA ALTA |
| C. POCA FUERZA DEL YO | C. MUCHA FUERZA DEL YO |
| E. SUMISIÓN | E. DOMINANCIA |
| F. DESURGENCIA | F SURGENCIA |
| G. POCA FUERZA SUPER YO | G. MUCHA FUERZA SUPER YO |
| H. TIMIDEZ | H. AUDACIA |
| I. DUREZA | I. TERNURA |
| L. CONFIABLE | L. SUSPICAZ |
| M. PRACTICIDAD | M. IMAGINATIVIDAD |
| N. SENCILLEZ | N. ASTUCIA |
| O. SEGURIDAD | O. INSEGURIDAD |
| Q1. CONSERVADURISMO | Q1. RADICALISMO |
| Q2. ADHESIÓN AL GRUPO | Q2. AUTOSUFICIENCIA |
| Q3. BAJA INTEGRACIÓN | Q3. MUCHO CONTROL |
| Q4. POCA TENSIÓN | Q4. MUCHA TENSIÓN |

-Cuestionario de autoestima 35B.

El inventario de Autoestima 35B, es un instrumento del Método MÍA (Autor José Alcántaras), para incrementar la autoestima, el cual tiene por objeto aumentar la autoestima individual de los sujetos, cambio que se refleja en el aumento de puntaje individual que se obtiene al inicio y al final de la intervención.

Se presume que, al incrementar la autoestima, mediante la aplicación de un método, puede incidir en un nivel de crecimiento del sujeto.

Este inventario consta de cincuenta ítems, a los que el individuo responde con cuatro alternativas en un rango de 0-3; donde 0= Es Falso, 1= Es algo cierto, 2= Creo que es cierto y 3= Estoy convencido de que es cierto.

Para la obtención del indicador de autoestima se realiza la sumatoria de los resultados individuales de todos los ítems de las preguntas con números pares, de este total se resta la sumatoria de los resultados individuales de todos los ítems con números impares. El resto que se obtiene de esta prueba es el indicador de autoestima.

La escala de autoestima corresponde diez rangos cada uno con sus determinados niveles: De 61 a 75, corresponde a un Nivel óptimo de Autoestima; de 46 a 60, Excelente; de 31 a 45 Muy Bien; 16 a 30 Buena; de 0 a 15 Regular; de -1 a -15 Baja; de -16 a -30 Deficiente; de -31 a -45 Muy Baja; de -46 a -60 Extrema; de -61 a -75 un nivel de Autoestima Nula. Esta escala permite ubicar el nivel de autoestima de cada uno de los sujetos, antes y después de la aplicación del Método para incrementar la Autoestima.

Este inventario mide el:

- Componente Afectivo
- Componente Cognitivo
- Componente Connotativo

-Cuestionario para valorar la ansiedad de Enrique Rojas.

Es un cuestionario que sirve para saber el nivel de ansiedad que presenta el sujeto, el cual consta de 100 preguntas que prácticamente son los síntomas característicos de la

ansiedad: síntomas físicos, síntomas psíquicos, síntomas de conducta, síntomas cognitivos y síntomas asertivos. Consiste en las siguientes preguntas en relación con los síntomas que haya notado durante los últimos tres días.

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

Todos los pioneros de las principales escuelas de pensamientos en la psicología han ofrecido conceptualizaciones sobre la ansiedad.

El cuestionario de ansiedad corresponde cinco rangos de cada uno con sus niveles que corresponden de 0-20 banda normal; 20-30 ansiedad ligera; 30-40 ansiedad moderada; 40-50 ansiedad grave; más de 50 ansiedad muy grave.

-Cuestionario de Estrés laboral de Christina Maslach

El cuestionario de Maslach 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.

La escala se mide según los siguientes rangos:

1 = Nunca

2 = Raramente

3 = Algunas Veces

4 = Muchas Veces

5 = Diariamente

El cuestionario de Maslach es un instrumento que mide los 3 aspectos del síndrome: **Cansancio emocional, Despersonalización y Realización Personal**. El cuestionario pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que sufre el burnout, a través de 22 preguntas.

Escala:

Cansancio Emocional.: $45 = C. E. = 9 P. \times 5 = 45 / 2 = 22.5 = P. C.: 22.5$

Despersonalización: $25 = D. = 5 P. \times 5 = 25 / 2 = 12.5 = P. C.: 12$

Realización Personal: $40 = R. P. = 8 P. \times 5 = 40 / 2 = 20 = P. C.: 20$

Total, general: $22 \times 5 = 110 / 2 = 55$.

Cuando hay un Nivel Alto en Cansancio emocional y Despersonalización; y un Nivel Bajo en Realización Personal, **existe presencia de Estrés Laboral**.

La sub escala de Cansancio emocional, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

La sub escala de Despersonalización, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

La sub escala de Realización Personal, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Puntuaciones altas, **en las dos primeras sub escalas y baja en la tercera** definen la presencia del síndrome.

Cuadro Nro. 3

Escalas

CATEGORÍAS	PREGUNTAS	NIVELES	
Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Alto	22 - 45
		Bajo	0 - 22
Despersonalización	5,10,11,15,22,	Alto	22 - 25
		Bajo	0- 12
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Alto	20 - 40
		Bajo	0 - 20

Fuente: Escalas

Elaboración Propia

4. 4. Procedimiento

Para el presente trabajo de investigación se realizó el siguiente procedimiento, organizado de la siguiente manera:

- **Fase I. Revisión Bibliográfica.**

Corresponde a la revisión del material bibliográfico referido a todos los conceptos necesarios para la construcción del marco teórico y a la comprensión del objeto de estudio de la investigación que coadyuvó a su vez en el análisis de los datos obtenidos. Dentro de ésta se realizó la búsqueda de la información necesaria en libros, revistas de psicología y páginas web.

- **Fase II. Contacto con la población.**

Este paso consistió en el acercamiento que tiene el investigador con las personas que formaron parte de la investigación, para ir adquiriendo más confianza con los mismos, en este caso con los trabajadores de E. M. A. T.

- **Fase III. Delimitación de la muestra.**

En esta fase se realizó la selección de la muestra, la cual constituye el 25% de la población que ha sido el objeto de estudio, los cuales fueron seleccionados de manera intencional, en base a un conocimiento previo de la población.

- **Fase IV. Prueba Piloto.**

En esta fase se procedió a aplicar los instrumentos a una pequeña muestra con las mismas características de la población de estudio.

- **Fase V. Aplicación de los instrumentos.**

En este momento, se aplicó todos los instrumentos, como el cuestionario y las pruebas psicológicas aplicadas a los trabajadores de E.M.A.T., los cuáles han sido aplicados de forma individual en la institución donde ellos cumplen sus funciones. Para lo cual, se realizó un cronograma de acuerdo al tiempo disponible de cada uno de los trabajadores.

- **Fase VI. Tabulación y Procesamiento de los Datos.**

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

- **Fase VII. Análisis e Interpretación de los instrumentos**

En este paso se realizó la corrección y análisis de los instrumentos que fueron seleccionados para la investigación, esto previa aplicación. Se analizaron los datos o resultados tomando en cuenta los objetivos de la investigación, a la luz de la teoría que sustenta el presente trabajo, para posteriormente llegar a la redacción de las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

- **Fase VIII. Elaboración de conclusiones y recomendaciones.**

En esta etapa se procedió a realizar las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados arrojados en los cuadros y gráficas de todos los instrumentos aplicados.

- **Fase IX. Elaboración y Presentación del Documento Final.**

En esta última fase se concretizará el trabajo de investigación, donde se elaboró el informe final completo, tomando en cuenta las normas y reglas de presentación y redacción, como así también ordenar la información expuesta.

Posteriormente se procedió a la presentación para su correspondiente aprobación y defensa final.

CAPÍTULO V
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
LOS RESULTADOS

CAPÍTULO V

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:

A continuación, se procede al análisis y la interpretación de los resultados más relevantes, obtenidos después de la aplicación de las pruebas a todos y cada uno de los sujetos que participaron en la presente investigación; en nuestro caso, los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija.

Los datos fueron organizados en cuadros y gráficos que reflejan el logro de cada uno de los objetivos específicos de la investigación, por lo tanto, en primer lugar, se encuentra el cuadro de los principales Rasgos de Personalidad, en segundo lugar, presentamos el cuadro del nivel de Autoestima, seguidamente el cuadro del nivel de Ansiedad, y por último el cuadro de Estrés Laboral donde identificamos la presencia o no de estrés laboral de los trabajadores dicha institución.

A través de los cuales llegamos a un análisis descriptivo del perfil psicológico de los trabajadores de la mencionada institución.

En cuanto a la representación estadística, los cuadros están expresados en frecuencias y porcentajes y fueron elaborados de acuerdo a los lineamientos exigidos en un trabajo científico académico. Finalmente, a partir de los datos reflejados en cada cuadro se realiza la descripción y la interpretación de los datos de forma cualitativa, tomando en cuenta aquellos resultados sobresalientes. Paralelamente a este análisis, se contrastan las hipótesis planteadas al inicio de la investigación con el fin de aceptar o rechazar las mismas.

5.1 Rasgos de Personalidad

En relación al primer objetivo específico: “Caracterizar los rasgos de personalidad de los trabajadores de E. M. A. T.” La personalidad es la organización única de características que determinan la forma típica o recurrente de la conducta de un individuo. El término personalidad puede referirse a todo lo que se sabe acerca de una persona, a lo que es único en alguien o a lo típico de una persona.

Personalidad es la más característica integración de las estructuras psíquicas: conducta, intereses, actitudes, capacidad, habilidades y aptitudes de un individuo, particularmente considerada desde el punto de vista de su adaptación a las condiciones socio-culturales.

“La personalidad no es únicamente biológica, ni social. Es el conjunto estructurado de las disposiciones innatas (herencia, constitución) y de las adquiridas (medio, educación y reacciones a estas influencias), lo que determina la adaptación original del individuo a su ambiente” (Dicarpio, 1987: 334).

“El rasgo es un sistema neuropsíquico (peculiar al individuo) generalizado y focalizado, dotado de la capacidad de convertir muchos estímulos en funcionamiento equivalentes y de iniciar y guiar formas coherentes (equivalentes) de comportamiento adaptativo y expresivo” (Allport, 1955: 250).

Cuadro Nro. 4

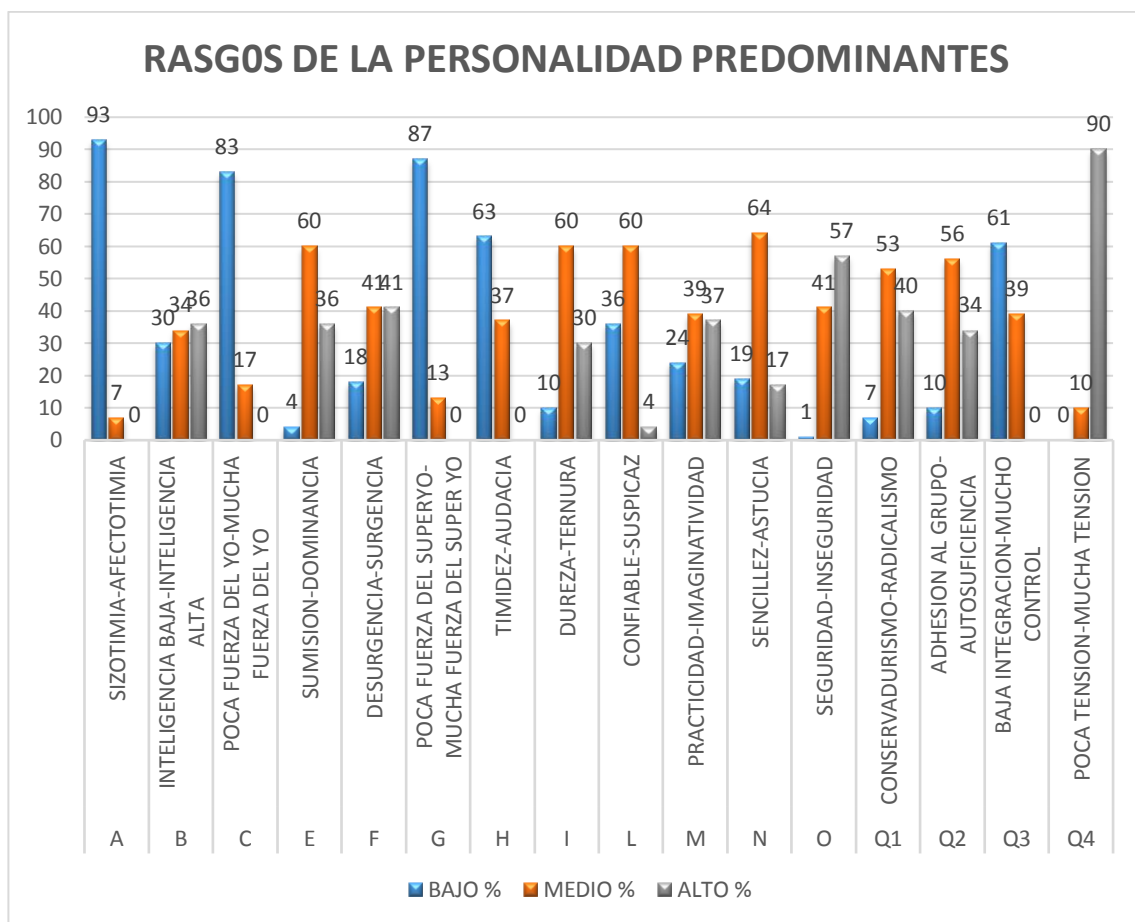
Rasgos de la Personalidad Predominantes

RASGOS DE LA PERSONALIDAD PREDOMINANTES									
FACTORES		BAJO		MEDI O		ALTO		TOTA L	
		F r	%	F r	%	F r	%	F r	%
A	SIZOTIMIA-AFECTOTIMIA	6 5	93	5 7	7	0 0	0	7 0	10 0
B	INTELIGENCIA BAJA-INTELIGENCIA ALTA	2 1	30	2 4	3 4	2 5	3 6	7 0	10 0
C	POCA FUERZA DEL YO-MUCHA FUERZA DEL YO	5 8	83	1 2	1 7	0 0	0	7 0	10 0
E	SUMISION-DOMINANCIA	3	4	4 2	6 0	2 5	3 6	7 0	10 0
F	DESURGENCIA-SURGENCIA	6	9	2 9	4 1	3 5	5 0	7 0	10 0
G	POCA FUERZA DEL SUPERYO- MUCHA FUERZA DEL SUPER YO	6 1	87	9	1 3	0	0	7 0	10 0
H	TIMIDEZ-AUDACIA	4 4	63	2 6	3 7	0	0	7 0	10 0
I	DUREZA-TERNURA	7	10	4 2	6 0	2 1	3 0	7 0	10 0
L	CONFIABLE-SUSPICAZ	2 5	36	4 2	6 0	3	4	7 0	10 0
M	PRACTICIDAD-IMAGINATIVIDAD	1 7	24	2 7	3 9	2 6	3 7	7 0	10 0
N	SENCILLEZ-ASTUCIA	1 3	19	4 5	6 4	1 2	1 7	7 0	10 0
O	SEGURIDAD-INSEGURIDAD	1	1	2 9	4 1	4 0	5 7	7 0	10 0
Q 1	CONSERVADURISMO-RADICALISMO	5	7	3 7	5 3	2 8	4 0	7 0	10 0
Q 2	ADHESIÓN AL GRUPO- AUTOSUFICIENCIA	7	10	3 9	5 6	2 4	3 4	7 0	10 0
Q 3	BAJA INTEGRACIÓN-MUCHO CONTROL	4 3	61	2 7	3 9	0	0	7 0	10 0
Q 4	POCA TENSIÓN-MUCHA TENSIÓN	0	0	7 0	1 0	6 3	9 0	7 0	10 0

Fuente: Inventario "16 PF"

Elaboración propia

Gráfico Nro. 1



Fuente: Inventario “16 PF”
Elaboración propia

FACTOR A: SIZOTIMIA

Factor A Sizotimia, este factor mide el carácter gregario del individuo, el grado en que la persona busca establecer contactos con otras personas al encontrar satisfactorio y gratificante el relacionarse con éstas.

Los trabajadores de E. M. A. T. de la ciudad de Tarija, presentan una personalidad caracterizada por los siguientes rasgos, en el Nivel Bajo se observa: **Sizotimia con un 93 %**. Estos sujetos se caracterizan por las tendencias a la frialdad, impersonales,

distantes, rígidas, centradas en las cosas críticas, escépticas, bajo nivel de empatía, inflexibles, desconfiadas, cerradas, hostiles, egoístas y poco afectuosas.

Suelen ser reservados, cautos en sus implicaciones y contactos, les gusta trabajar solitarios, no buscan ni necesitan del contacto interpersonal, son precisos en la manera de hacer las cosas; algunas veces pueden ser criticones, obstructivos, acaparadores y excluyentes.

Por otra parte, la presencia de este rasgo, podría afectarles en las relaciones interpersonales con el resto de sus compañeros. Se puede inferir que los sujetos de la muestra presentan dificultad para sostener relaciones afectivas con el medio circundante; siendo necesaria la influencia de las emociones ya que aportan el grado de humanismo, permitiendo que las relaciones interpersonales sean más empáticas. Puesto que los extremos no son saludables se busca el equilibrio. Su medio empobrecido de afecto familiar ha generado cierta inseguridad en los contactos personales, lo que ha provocado en los sujetos formas efímeras de afrontar al medio por la falta de modelos adecuados. Suelen presentar patrones de conducta rígida y precisa en la manera de hacer las cosas; es decir, se mantienen enmarcadas en lo que piensan, lo cual provoca cierta inflexibilidad hacia las ideas que son contrarias a su estructura, sin dejar lugar a ciertas modificaciones a manera que estén acorde a las situaciones.

De acuerdo a la descripción mencionada líneas arriba, citamos un ejemplo de los sujetos sizotímicos: *“amiga íntima nunca he tenido...no puedo confiar en nadie”*.

FACTOR Q4: MUCHA TENSIÓN

Factor Q4 Mucha Tensión, factor que hace referencia a una personalidad que mide las sensaciones desagradables que tienden a acompañar la excitación del sistema nervioso, comúnmente conocida como tensión nerviosa.

En este factor el rasgo de personalidad que más sobresale es **Mucha Tensión, con un 90 %** por lo que tienden a ser personas tensas, enérgicas, impacientes, intranquilas, excitables, irritables, incapaces de mantenerse inactivas, bajo nivel de cohesión grupal,

desasosegadas, con frecuencia se sienten demasiado fatigadas pero son incapaces de mantenerse inactivas, no tienen una buena visión de grupo, tienen poca estabilidad emocional, expresándola a través de la irritabilidad, reacciones exageradas y violentas a las influencias exteriores, pero que no corresponden a la realidad, son exageradas a los estímulos.

Exteriorizan poca tolerancia hacia los diferentes problemas o exigencias que les propone el medio, debido a la excitabilidad; es decir, a un estado emocional alterado que no les permite aguardar con paciencia y serenidad el logro de un objetivo. No pueden esperar, buscan una satisfacción inmediata, a su parecer se les está privando de una satisfacción que les corresponde, lo que hace que se sientan defraudadas en su espera. Son personas frustradas, ésto se debe a la ausencia de un estímulo positivo o a la aparición de obstáculos en el camino de la consecución de los deseos u objetivos propios, al verse cohibidas de sus aspiraciones, no logran controlar su tensión y tienden a reaccionar en defensa de sí mismas con ira. Tienen una fuerte tendencia a subestimar o a negar la existencia de sus propios deseos y necesidades, como lo indican sus calificaciones del factor C (poca fuerza del yo).

No tienen una buena visión de grupo, pueden bloquear el desempeño grupal con sus miedos, situaciones y fobias, (Matthew Mckay y otros, 1980. 123).

Ésto se atribuye probablemente a la presión interna que se origina en los sujetos, de no poder responder de acuerdo a las expectativas, las reglas o las demandas de la institución, viviendo con la intranquilidad por la probabilidad de ser castigados o en el peor de los casos ser expulsados cualquier momento de la Fuente de trabajo. Esta tensión puede atribuirse también a la angustia de sentirse obligados al cumplimiento de horarios nocturnos y de madrugada. Por otro lado, para realizar el trabajo de limpieza y recojo de basura deben desplazarse a zonas alejadas de la ciudad. A este tipo de horario están sometidos alrededor del 50 % de los trabajadores.

Esta característica puede afectar al trabajador en su interrelación laboral con sus compañeros de trabajo y también en su desarrollo personal.

FACTOR G: POCA FUERZA DEL SUPER YO

Factor G Poca Fuerza del Súper Yo, este factor tiene que ver mucho con la persistencia para alcanzar metas personales e ideales y con los esfuerzos para ejercer su propio autocontrol. Los sujetos que puntúan en el nivel bajo, hace referencia a que son personas con Poca fuerza del Súper Yo, lo cual es un indicador de personas despreocupadas con poca aceptación de las normas convencionales.

Estas personas son inestables al no tener un control sobre sí mismas rompen con facilidad las reglas. Estos hechos operan como un mecanismo de defensa, ante la falta de los medios necesarios para desenvolverse adecuadamente ante las exigencias propuestas por el medio. Tienden a ser caprichosas, volubles, inconstantes e inmaduras esto las conduce a tener una distorsión cognitiva de la realidad.

En este factor el rasgo de personalidad que resalta es **Poca fuerza del Súper Yo con un 87 %** de los trabajadores de E. M. A. T., quienes revelan una personalidad inconstante, voluble; lo que denotaría la tendencia a ser caprichoso, irresoluto, renunciador, frívolo, sus acciones son casuales, faltos de atención, poca aceptación a los compromisos del grupo y a las exigencias culturales y sociales. A veces, son indolentes y demuestran falta de seguimiento a las normas convencionales de conducta e inmadurez.

Talvez esto se deba por la naturaleza de su trabajo, que consume mucho de su tiempo, hace que estén aislados socialmente, en sentido figurado, por lo tanto, desarrollaron sus propias normas de conducta que no corresponden con los patrones generales de conducta.

De acuerdo a la Teoría de los 16 Factores, el presentar este rasgo de personalidad les impide desarrollarse como líderes dentro del grupo, afectando así sus relaciones interpersonales. Este rasgo se atribuye probablemente al escaso o inexistente énfasis que se da en este tipo de instituciones, en el fortalecimiento de principios y valores de comportamiento social.

Comparando estos resultados con el factor Q3 (baja integración), se confirma que existe poco esfuerzo por mantener una autoimagen socialmente correcta; las correlaciones con Q1 (radicalismo), nos sugieren un enfoque de vida liberal en lugar de tradicional. Por consiguiente, se puede pensar que son personas que no se involucran profundamente con las principales corrientes culturales, ni se sujetan a valores en los que no creen. Investigaciones sobre el particular, encontraron que los individuos con calificaciones G (poca fuerza del súper yo) no logran crear fuertes lazos, son incapaces de establecer identificaciones sociales.

La cantidad de puntajes bajos nos indica que podría ser una de las características de estos sujetos, por lo tanto, son sujetos que responden al principio del placer, que a la conciencia o ideales morales característicos del súper ego.

FACTOR C: POCA FUERZA DEL YO

Factor C Poca Fuerza del Yo, este factor indica la capacidad que tiene la persona para controlar sus propios impulsos, emociones, la insignificancia, la fatiga emocional y la incapacidad para hacerse cargo de la realidad.

También presentan **Poca Fuerza del Yo con un 83 %**, por lo que tienden a ser emocionalmente inmaduros, impulsivos, débiles para tolerar las frustraciones, evasivos, rehúyen la toma de decisiones, de nervios fatigados, que fácilmente se enojan con las cosas y la gente; generalmente son insatisfechos y poseedores de varios síntomas neuróticos, tales como, fobias, perturbaciones del sueño o problemas psicósomáticos.

En este factor muestra claramente datos sobre los aspectos emocionales; los sujetos de la muestra son inestables emocionalmente, inmaduras e impulsivas lo cual corrobora a la información obtenida en el anterior factor. Estas personas, con frecuencia pierden el control sobre sus sentimientos, siendo afectadas por los mismos; tienen poca tolerancia a la frustración y son inconstantes en actitudes e intereses para la solución de problemas. Al ser inconstantes ante sus intereses, no cumplen ni culminan lo que se

proponen, interponiendo los intereses de los demás sobre los de ellos. Desplazan responsabilidades a los demás, evadiendo responsabilidad de lo que les sucede.

Son incapaces de identificar sus necesidades, pero encuentran difícil generar una gama suficiente de alternativas potenciales de cómo poder satisfacerlas, aunque saben lo que podrían hacer para vivir de manera más satisfactoria, no actúan de acuerdo a ello, debido a su inconstancia, falta de realismo e inestabilidad emocional.

La baja fuerza del yo al ser correlacionada con otros factores del 16PF, como O (inseguridad), muestra en estas personas una falla en su función de mantener un auto concepto positivo. Al presentar una autoevaluación negativa, proyectan una inseguridad a los demás. La combinación del factor Q3 (baja integración) con el factor C (poca fuerza del yo) sugiere que son personas que no se interesan por mantener auto conceptos aprobados desde el punto de vista social, y que no están motivadas a llevar a cabo sus planes.

De acuerdo a la teoría de los 16 factores, este rasgo se espera más en profesiones u ocupaciones que no requieren de mucho control y decisión y que son más bien resguardadas, por lo que la presencia de este rasgo en los trabajadores de E. M. A. T. es desventajosa, porque les impide mantener el control y tomar decisiones en determinadas situaciones.

Puntualizando, podemos inferir que los sujetos descritos arriba presentan evasión de la realidad, es decir, no aceptan la realidad en forma madura y rehúyen a tomar decisiones con firmeza. Los resultados presentados pueden sugerir el tipo de relación que estableció con la familia, que es quién fomenta más la fuerza del yo se encuentra deteriorada, o que definitivamente carecen de influencia.

FACTOR H: TIMIDEZ

Factor H Timidez, mide la forma de reaccionar ante las situaciones de desafío que le toca vivir en la vida.

En el presente factor, resalta el rasgo de personalidad de **Timidez con un 63 %**, de los trabajadores de E. M. A. T., demuestran una personalidad cohibida, reprimida, tímida por falta de confianza, se mantienen al margen de las relaciones sociales, implica que los trabajadores durante el cumplimiento de sus funciones o cuando disfrutan de su descanso muestran tendencia al retraimiento, de mantenerse aislados del grupo de trabajo y de comportarse de manera cautelosa o en grupos pequeños de amistades.

Lo que distingue a las personas con Timidez es que tienden a ser retraídas, aisladas, cautelosas, generalmente tienen complejo de inferioridad tienen la tendencia a expresarse con lentitud, prefieren a una o dos amigas, no suelen ser capaces de mantenerse en contacto con todo lo que está sucediendo a su alrededor. Presentan tolerancia baja al miedo, se protegen de cualquier situación y estímulo que pueda amenazar su delicada homeostasis, disminuyen la tensión evitando riesgos. Escapan a las oportunidades de contacto social gradualmente con la intención de evitar la ayuda de otra persona, se sienten inseguras e impotentes para actuar en presencia de otras personas.

Investigaciones refieren que “las personas con timidez en sus perfiles, recibieron poco afecto paterno y mucho castigo, por lo que no solían recordar infancias felices” (Matthew M. y otros, 1980: 123).

De acuerdo a la muestra de estudio, se infiere que provienen de hogares poco gratificantes, tal como se mencionó en el análisis de los factores Poca fuerza del yo y poca fuerza del súper yo.

Se infiere que los trabajadores de dicha institución, adoptan en algunas ocasiones un comportamiento tímido para manifestarse; por el poco hábito de expresar sus sentimientos o mantenerse en contacto con todo lo que sucede a su alrededor. Esto demuestra que son personas muy reservadas al momento de hablar de sus vidas privadas y tienden a tener pocos amigos.

FACTOR Q3: BAJA INTEGRACIÓN

Factor Q3 baja integración, explora los esfuerzos del individuo por mantener una congruencia entre su yo ideal y su yo real; moldeándose de acuerdo a patrones establecidos y aprobados por la sociedad.

El **61 %** de los sujetos puntúan en el nivel bajo, por lo que se puede inferir que este factor puede considerarse una característica de los sujetos encuestados, es decir que tienen Baja Integración; que tienden fácilmente a perder el control ante las situaciones percibidas de manera distorsionada, como amenazadoras; hacia cualquier estímulo reaccionan desproporcionalmente, a consecuencia de su carácter disparejo y explosivo; lo que las lleva a conductas totalmente desfasadas de los acontecimientos reales, provocando constantes discusiones por su falta de apreciación de los hechos como de las personas involucradas. Al no realizar ningún esfuerzo para generar un clima cálido y así evitar confrontaciones, surge un desgaste tanto emocional como físico al estar dirigida toda su energía o vitalidad hacia una sola dirección resultando una reducida reserva para otras actividades. Son personas que se encuentran en dificultad al no poder armonizar su realidad con la realidad externa la que se rige con normas determinadas por todos y para todos.

Investigaciones demostraron que los individuos con puntajes Q3 (baja integración) eran incapaces de persistir para lograr metas personales o para realizar sus ambiciones.

Según Catell las calificaciones bajas en este factor, se relacionan con tres tipos específicos de experiencias en la niñez. En el primero el niño está sujeto a una ridiculización y críticas excesivas; en el segundo supone al recibir tanta guía y dirección que se desalienta al niño a formar ideales personales y a desarrollar el hábito de reflexionar solo. La tercera experiencia y quizás la más importante ocurre cuando no logra identificarse con modelos apropiados de conducta; en algunos casos, ésto se debe a la ausencia de modelos potenciales de conducta, y en otros casos, aunque disponga de estos modelos, no son lo suficientemente atractivos para querer imitarlos, o como para considerarlos tan extraordinarios que no pueda imitarlos.

FACTOR O: INSEGURIDAD

Factor O inseguridad, mide los sentimientos que las personas tienen hacia sí mismas en relación con su propio valor.

El 57 % de respuestas de la población reincidió en este factor, por lo cual se ubica en el nivel alto. Se infiere que son personas Inseguras que tienen tendencia a la depresión, a estar preocupadas, a evitar a la gente, inclinadas a presentar sentimientos de ansiedad e inferioridad. Con este factor es posible deducir elementos concurrentes relacionados al factor autoestima y su relación con el maltrato recibido, planteado en uno de nuestros objetivos de investigación.

Estudios sobre el tema demuestran que los sentimientos experimentados por O (inseguridad) giran alrededor de un sentimiento de inferioridad, por consiguiente, existe una falta de narcisismo, llamada comúnmente autoestima.

Analizando estas características, se concluye que son personas que se reprochan a sí mismas, inseguras, preocupadas, ansiosas, deprimidas, lloran con facilidad, están abrumadas por sus estados de ánimo, son sensibles a la desaprobación de los demás. Su vulnerabilidad a sentimientos de inutilidad e inadecuación hace que sean susceptibles a la manipulación y la explotación. Al estar inmersas en relaciones de parejas disfuncionales aceptan la culpa y su creencia de que merecen el castigo, atribuyen su culpa a algún error personal.

La combinación de los factores O (inseguridad), con G (poca fuerza del súper yo) supone sentir culpa por no aceptar normas morales convencionales. Probablemente se relacione con la tendencia a ocultar su situación vivencial, como una manifestación más de dicha culpa.

“Karson y O’ Donnell encontraron que las combinaciones O (inseguridad), Q3 (baja integración) y G (poca fuerza del súper yo), superponen la presencia de problemas de identidad, debido a que rechazan los valores convencionales por rebeldía”, (Karson M.

y O'Donnell, (1992). Citado por Delgado R. M., Tesis 2007: 59). "Catell sugirió que las personas con calificaciones O (inseguridad) recordaban experiencias con padres inadecuados en etapas tardías de la niñez, específicamente estas personas manifestaban haber recibido castigo físico y poca guía, en particular, de sus madres", (Cattell, R. (1972: 97).

5.2. Autoestima

Con relación al segundo objetivo específico: "Identificar el nivel de autoestima que presentan los trabajadores de E. M. A. T." La Autoestima está compuesta por tres componentes **el cognitivo**, el sentimiento de capacidad personal; el segundo **componente afectivo** que es el sentimiento de valor personal y el último **el connotativo** que significa decisión de llevar a la práctica el comportamiento consecuente con la autoafirmación.

Para el análisis del nivel de autoestima de los trabajadores de E. M. A. T., reflejaremos los datos obtenidos mediante el cuestionario de Autoestima "35B" de los cuales vamos a considerar exclusivamente el nivel más alto, tomando en cuenta que el sumatorio total de los factores está sujeto al 100% de la muestra.

En este entendido con el fin de responder al segundo objetivo específico: **Identificar el nivel de autoestima que presentan los trabajadores de la Entidad Municipal De Aseo Tarija (E. M. A. T.)**, se presenta la siguiente información:

Cuadro Nro. 5

Nivel de Autoestima

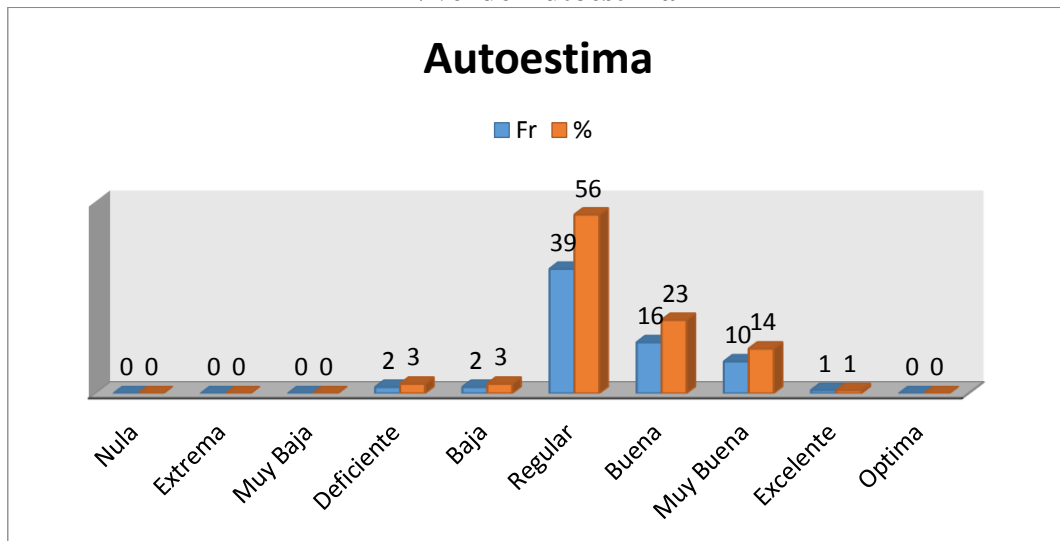
NIVEL AUTOESTIMA		
	Fr	%
Nula	0	0
Extrema	0	0
Muy Baja	0	0
Deficiente	2	3
Baja	2	3
Regular	39	56
Buena	16	23
Muy Buena	10	14
Excelente	1	1
Optima	0	0
Total	70	100

Fuente: Cuestionario "35 B"

Elaboración propia

Gráfico Nro. 2

Nivel de Autoestima



Fuente: Cuestionario "35 B"

Elaboración propia

El nivel de autoestima predominante entre los trabajadores de la Entidad Municipal De Aseo Tarija, se ubican en un rango **Regular con un 56 %**, lo que indicaría una autoestima caracterizada por un grado aceptable de confianza en sí mismo; sin embargo, su nivel de autoestima puede disminuir de un momento a otro, como producto de las interacciones sociales; es decir, esta clase de personas se presentan seguros frente a los demás, aunque internamente no lo son. De esta manera, su actitud oscila entre momentos de autoestima regular (como consecuencia del apoyo externo) y períodos de baja autoestima (producto de alguna crítica).

Los sujetos que presentan dicha autoestima Regular, indican que fluctúan entre sentirse aptas e ineptas, acertadas o desacertadas como personas, manifestando estas incoherencias en sus conductas actuando a veces con sensatez y otras veces con insensatez. Estos sujetos tienen una distorsión de la imagen de sí mismas, al minimizar sus propias posibilidades y capacidades, se autodescalifican mostrándose inseguras y temerosas; sobre todo el miedo a ser abandonadas o a perder el afecto, presentando un predominio de la dependencia de los vínculos afectivos.

La persona con autoestima regular varía su percepción y valoración de sí misma dependiendo de muchos factores, sobre todo, de la opinión de los demás. Una crítica mal asimilada puede hacer que la persona con autoestima regular se venga abajo y empiece a valorarse de forma más negativa.

Si por algo se caracteriza la persona con autoestima regular es por su inestabilidad, un día cree que puede ganarse el mundo y, al menor contratiempo, se viene abajo y esta inestabilidad hace que su visión de sí misma no pueda lograr la coherencia que necesita para llevar a cabo sus propósitos.

En los últimos años el concepto de autoestima ha sido sometido a un abordaje múltiple por varias disciplinas, siempre partiendo de que es una experiencia íntima: es lo que pienso y lo que siento sobre mí mismo, no lo que piensa o siente alguna otra persona acerca de mí.

La autoestima se construye desde los primeros años de vida, es decir, que está sujeta a un constante proceso de cambio y transformación.

Al respecto, Nathaniel Branden define la Autoestima como: “La confianza en tu capacidad de pensar y de enfrentar los retos que la vida te presenta. Y la confianza de tu derecho a la felicidad, de ese sentimiento que te dignifica y te hace merecedor de valorarte a sí mismo como persona, y las aportaciones que les haces al mundo como tal” (Nathaniel, B. 1999).

Cuadro Nro. 6

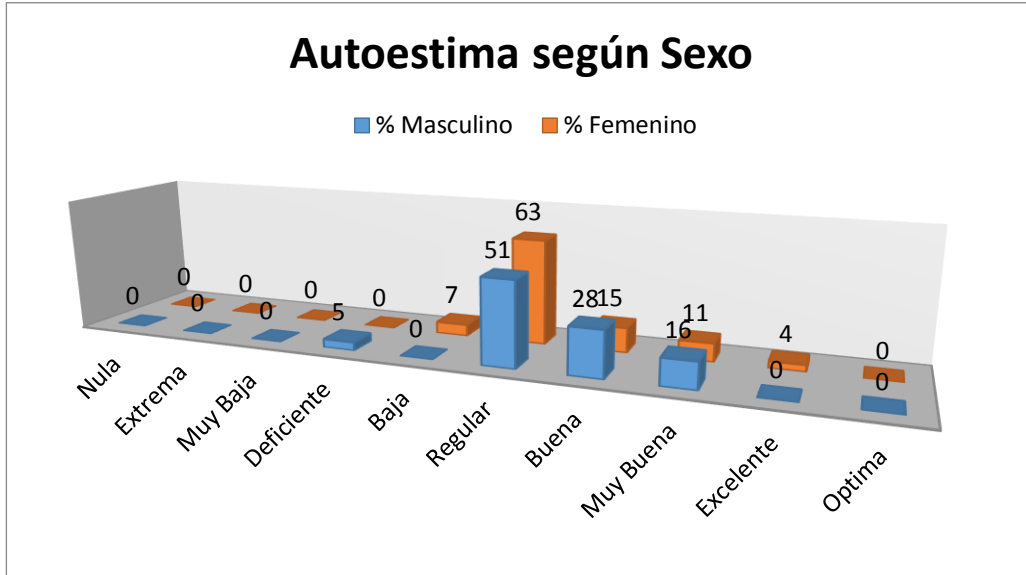
Autoestima Según Sexo

Autoestima según sexo				
Nivel	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	Fr	%	Fr	%
Nula	0	0	0	0
Extrema	0	0	0	0
Muy Baja	0	0	0	0
Deficiente	2	5	0	0
Baja	0	0	2	7
Regular	22	51	17	63
Buena	12	28	4	15
Muy Buena	7	16	3	11
Excelente	0	0	1	4
Óptima	0	0	0	0
Total	43	100	27	100

Fuente: Cuestionario “35 B”
Elaboración propia

Gráfico Nro.3

Autoestima según Sexo



Fuente: Cuestionario “35 B”

Elaboración Propia

De acuerdo a los datos obtenidos del Cuadro N° 6, tanto hombres como mujeres se encuentran en un nivel regular de autoestima.

El 63 % del sexo femenino se encuentran en un nivel regular de autoestima; mientras que el 15 % presentan autoestima buena. Y el 51 % del sexo masculino se ubican en el nivel regular de autoestima y el 28 % presentan autoestima buena.

Son varios los estudios que analizan las diferencias según el género en relación a la autoestima, aunque los resultados no son concluyentes. Mientras que algunas investigaciones no encuentran diferencia alguna, otras encuentran diferencias en mujeres con respecto a hombres, con un peor autoconcepto global en éstas.

Según autores con respecto a diferencia de género: “Hallaron diferencias significativas entre hombres y mujeres, siendo las mujeres superiores en el autoconcepto académico y familiar, pero inferiores a los hombres en autoconcepto emocional y físico. Estos resultados coinciden con los hallados por Padilla et al. (2010), quienes encontraron que en los varones el autoconcepto emocional, físico, social y global es más elevado que

en las mujeres; mientras que éstas puntúan más alto nivel familiar y académico”, (Garaigordobil y Durá, 2005).

De manera general, se puede observar que ambos sexos tienden a presentar niveles regulares de autoestima, por lo que no existe diferencia en cuanto a sexo, puesto que todos puntúan un nivel de autoestima regular.

Cuadro Nro. 7

Nivel de Autoestima Según Ocupación

Ocupación	Deficiente		Baja		Regular		Buena		Muy Buena		Excelente		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Aseo de Plazas y Parques	1	4%	2	8%	11	42%	5	19%	7	27%	0	0%	26	100%
Recojo de Basura en los Camiones Basureros	0	0%	0	0%	5	46%	4	36%	2	18%	0	0%	11	100%
Lavadores de Camiones Basureros	0	0%	0	0%	5	50%	4	40%	1	10%	0	0%	10	100%
Aseo de Calles y Avenidas	1	4%	0	0%	18	78%	3	13%	0	0%	1	4%	23	100%
Total	2	3%	2	3%	39	56%	16	23%	10	14%	1	1%	70	100%

Fuente: Nivel de Autoestima Según Ocupación

Elaboración Propia

Según resultados del Cuadro Nro. 7 del nivel de Autoestima según Ocupación, nos muestra que del 100 % de los trabajadores del área de Aseo de Plazas y Parques, el 42 % presentan un nivel regular de autoestima, y del 100 % de los trabajadores del área de Recojo de Basura en los Camiones Basureros, el 46 % se ubica en un nivel regular de autoestima; asimismo, del 100 % de los trabajadores del área de Lavadores de Camiones Basureros, el 50% se encuentran en un nivel regular de autoestima,

finalmente, del 100 % del área de Aseo de Calles y Avenidas, el 78 % presentan un nivel de autoestima regular. Se concluye que todos los trabajadores y trabajadoras de las diferentes áreas mencionadas presentan un nivel regular de autoestima.

Los datos de la ocupación corresponden a la actividad que desempeña una persona para generar ingresos; además se trata de una variable particularmente significativa, puesto que el trabajo define roles sociales fundamentales de las personas y abre o cierra el acceso al bienestar, al consumo y a una serie de bienes o cualidades escasas de autoridad o poder.

El autor Emmanuel Barozet, define la variable ocupación de la siguiente manera: “Esta variable sería además muy sensible a los cambios del entorno: los medios laborales evolucionan muy rápido con los cambios de la estructura productiva. La transformación de las ocupaciones, de las condiciones de trabajo, los nuevos modos de producción se dan en todas las ocupaciones, teniendo un fuerte impacto en la cultura y las mentalidades: las ocupaciones reflejarían rápidamente estos cambios. La ocupación, sería por lo tanto un excelente indicador del lugar que se ocupa en la estructura social”, (Barozet, E. 2007).

De manera general, no existe diferencia en cuanto a nivel de autoestima y el tipo de ocupación tanto del sexo masculino como femenino, puesto que ambos grupos se ubican en un nivel regular de autoestima porque la situación de trabajo ha sido para ellos, no sólo una fuente de ingresos económicos, sino también un lugar de distracción y recreación.

5.3. NIVEL DE ANSIEDAD

En relación al tercer objetivo específico: “Determinar el grado de ansiedad que tienen los trabajadores de E. M. A. T.” En algún momento de nuestra vida, todo el mundo siente ansiedad. Entiendo que sentir ansiedad es perfectamente normal. Por ejemplo, presentarse ante una prueba de examen o a una defensa de Tesis, etc. nos sentimos ansiosos por una situación o suceso concretos, a ésto lo llamamos ansiedad leve y es lo que nos pasa a la mayoría de las personas. Sin embargo, para quienes tienen ansiedad

generalizada, la sensación de ansiedad es mucho más constante, y tiende a afectar a la vida cotidiana.

Porque la ansiedad generalizada, según algunos expertos, es una enfermedad prolongada que hace sentirse ansioso debido a muchas situaciones y problemas, más que por un suceso concreto. Las personas que tienen este tipo de ansiedad se sienten ansiosas la mayoría de los días, y a menudo les resulta difícil recordar la última vez que se sintieron relajadas. Indudablemente, esta ansiedad puede causar síntomas psicológicos y físicos, y afectar considerablemente la vida cotidiana haciendo que sea difícil realizar las tareas diarias.

En este acápite trataremos sobre los niveles de ansiedad:

Una vez obtenidos los resultados del test de Ansiedad de Rojas, se realiza el presente análisis, según los resultados en el cuadro N° 8 y gráfico N° 4, en los cuales se reflejan los resultados de manera general.

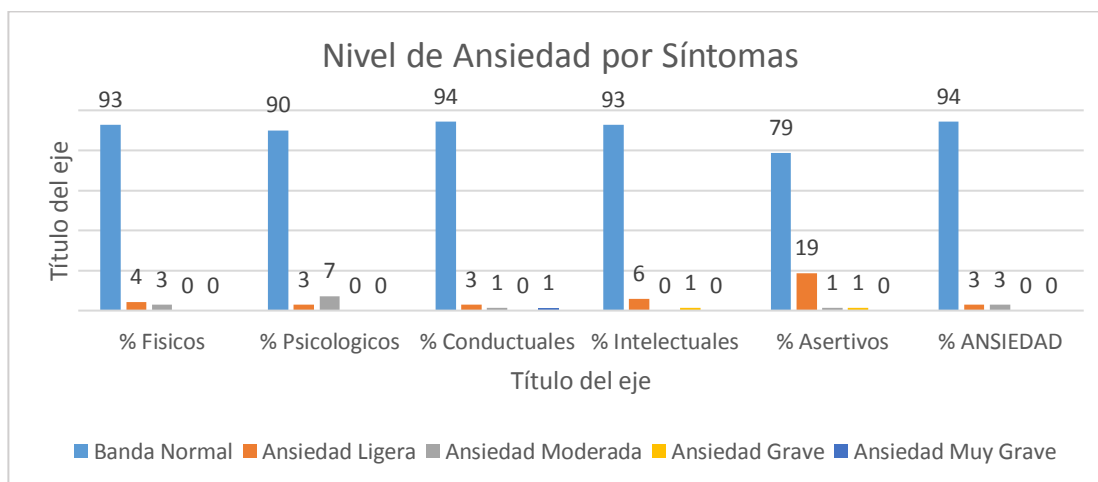
Cuadro Nro. 8
Nivel de Ansiedad

Nivel	Síntomas										Ansiedad	
	Físicos		Psicológicos		Conductuales		Intelectuales		Asertivos		Fr	%
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Banda Normal	65	93	63	90	66	94	65	93	55	79	66	94
Ansiedad Ligera	3	4	2	3	2	3	4	6	13	19	2	3
Ansiedad Moderada	2	3	5	7	1	1	0	0	1	1	2	3
Ansiedad Grave	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0
Ansiedad Muy Grave	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Total	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100

Fuente: Ansiedad de Rojas
Elaboración propia

Gráfico Nro. 4

Nivel de Ansiedad por Síntomas



Fuente: Ansiedad de Rojas

Elaboración propia

El cuadro Nro. 8 muestra que el 94 % de los trabajadores del sexo masculino y femenino se encuentran en un nivel de ansiedad de banda normal; por lo tanto, no existe diferencia en cuanto a nivel de ansiedad en ambos grupos, porque la situación de trabajo les proporciona cierta comodidad, espacio y tiempo que probablemente es favorable para todos los trabajadores desenvolverse adecuadamente en sus puestos de trabajo.

Teniendo presente que la ansiedad es una manifestación esencialmente afectiva, es una alerta del organismo que produce sentimiento indefinido de inseguridad que, en este caso al ser producidas por estímulos externos como conflictos entre compañeros de trabajo, proveniente de los sentimientos vitales donde concluye lo somático y lo psíquico por lo que su base es biofuncional.

El autor define la ansiedad “como una manifestación afectiva que se trata de una vivencia, de un estado subjetivo o de una experiencia interior, que podemos calificar de emoción” (Rojas E., 2000: 29).

Por lo tanto, se infiere que estas personas en los momentos de ser aplicados la prueba del test, se encontraban muy tranquilas, sosegados y animadas. En este caso se puede decir que se trata de una ansiedad situacional.

La ansiedad situacional es tener una baja tolerancia a la incomodidad que nos ocasionan determinadas situaciones e interpretaciones como terribles. Cualquier situación es susceptible de producirnos ansiedad, por ejemplo: perder el trabajo; contraer una enfermedad o viajar en un medio de transporte que nunca lo hicimos.

En general, son peligros cuando anticipamos, porque muchas veces lo que tememos ni siquiera llega a suceder; es decir, confundimos la más mínima posibilidad de que algo ocurra en una alta probabilidad.

En la ansiedad situacional se produce un diálogo interno terrible y muy contradictorio con la realidad. Por ejemplo: “no debo equivocarme en el trabajo, si fallo seré un completo inútil”; “necesito la certeza de que no tendré un accidente si viajo en avión, si eso sucede sería terrible”.

Para corroborar lo explicado, citaremos a un autor cómo define la ansiedad situacional: “Este tipo de ansiedad situacional es muy frecuente cuando una persona se tiene que enfrentar a una prueba que necesita superar o tener éxito en una determinada situación. La ansiedad disminuye la capacidad para poder lograrlo. Por ello, desde un punto de vista subjetivo, la aparición de la ansiedad se puede comprender como una condición normal como respuestas a ciertas circunstancias excepcionales. Por lo tanto, estamos hablando de una ansiedad de estado que se da en períodos temporales de tensión y va acompañada de ciertos síntomas, aunque estos varían de una persona a otra en relación a una serie de circunstancias” (López E., 2016: s/p.).

Cada uno de estos cinco síntomas abarca una determinada área, aunque la ansiedad en sí misma contiene siempre mezcla de unos y de otros. Podemos afirmar, de manera general, que en ninguna de estas áreas (físicas, psíquicas, conductuales, intelectuales y asertivas) hay un porcentaje mayor a veinte, lo que indica que los trabajadores presentan una ansiedad normal y que ésta a su vez es más bien adaptativa. Los parámetros que tomamos en cuenta para el análisis de los cinco síntomas de ansiedad (síntomas físicos, síntomas psíquicos, síntomas de conducta, síntomas intelectuales y

síntomas asertivos) son los puntajes obtenidos del cuestionario de Rojas aplicado para valorar la ansiedad.

SÍNTOMAS FÍSICOS

En estos síntomas son características las palpitaciones seguidas de otros como, sudores en la piel, sequedad en la boca, sensación de falta de aire, nudo en la garganta, temblores y ruborizaciones o tendencias a ponerse pálido ante situaciones de tensión inesperada, etc.

Autor define los síntomas físicos como: “Los síntomas físicos están producidos por una serie de estructuras cerebrales intermedias donde residen o se asientan las bases neurofisiológicas de las emociones” (Rojas E., 2000: 29).

En relación a los síntomas expuestos en el cuadro N° 8 se tiene que el 93 % de los trabajadores de E. M. A. T. se ubica en una banda normal, lo que nos lleva a suponer que el trabajador presenta síntomas como ser: palpitaciones, sudoraciones, sequedad de boca, sensación de falta de aire, pellizco gástrico, nudo en la garganta, temblores o ponerse pálidos. Estos resultados pueden deberse a que la mayoría de los trabajadores, están preparados para desempeñar las tareas que les son encomendadas y en los diferentes sitios asignados, por lo que no experimentan mayores dificultades para llevar a cabo sus funciones laborales o actividades cotidianas.

SÍNTOMAS PSÍQUICOS

“Los síntomas psíquicos son muy importantes y es preciso distinguir la angustia por una parte y la ansiedad por otra” (IBÍDEM, 2000: 89).

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

En este nivel los resultados obtenidos demuestran que **el 90 %** de los trabajadores de E. M. A. T., **se encuentran ubicados en la banda normal**, lo que quiere decir que no presentan ninguno de los síntomas mencionados anteriormente.

Es normal que los trabajadores pueden presentar algunos de los síntomas como ser; inquietud, desasosiego, vivencias de amenaza, experiencia de lucha o huida, temores difusos, inseguridad, miedos diversos, sensación de vacío interior, presentimiento de la nada, temor a perder el control, temor a agredir, rotura del yo, disminución de la atención, melancolía, pérdidas de energía y sospechas e incertidumbres negativas vagas.

Se infiere que dichas personas presentan un estado de ánimo predispuesto a desempeñar sus funciones donde les sean asignadas, porque la situación de trabajo se presenta de manera favorable para los mismos.

SÍNTOMAS DE CONDUCTA

De manera general, no existe diferencia en este síntoma en cuanto a nivel de ansiedad, puesto que todos puntúan un nivel de ansiedad normal. Los resultados demuestran que el 94 % de los trabajadores se encuentran ubicados en este nivel.

Según autor define síntoma de conducta: “Todo aquello que se puede observar desde fuera en otra persona, no es necesario que la persona cuente lo que le pasa, sino que simplemente registra a ver su comportamiento, y esto, genera tanto en el aspecto físico como en el plano comunicativo” (IBÍDEM, 2009: 89).

Los trabajadores pueden presentar de manera normal algunos de los síntomas de comportamiento: estar en guardia, hipervigilancia, estado de atención expectante, dificultad para la acción, inadecuación, disminución o ausencia de la eficacia operativa, bloqueo afectivo, sorpresa, no saber qué hacer, interrupción del normal funcionamiento psicológico, dificultad para llevar a cabo tareas simples, inquietud motora.

En este sentido se puede inferir que los trabajadores, no presentan síntomas relacionados con este factor por cuestiones propias del trabajo mismo, como es rutinario de todos los días.

SÍNTOMAS INTELECTUALES

Actualmente se lo toma en cuenta lo intelectual dentro de las funciones cognitivas que abarcan para el funcionamiento mental.

Autor define los síntomas intelectuales: “En el mundo científico actualmente se habla de manifestaciones cognitivas ello abarca en el conocimiento. Ahí van comprendidos la sensación y percepción, la memoria, el pensamiento, las ideas, los juicios los raciocinios, el aprendizaje, etc.” (IBÍDEM, 2009: 91).

Estos síntomas están referidos a la complicación que pueda tener una persona de pensar y de mantener en claro sus objetivos. Abarca todo aquello que es el conocimiento, la percepción, ideas, juicios, el aprendizaje, etc.

De manera general, no existe diferencia en este síntoma en cuanto a nivel de ansiedad, puesto que todos puntúan un nivel de ansiedad normal. Los resultados obtenidos demuestran que el **93 %** de los trabajadores se ubican en este nivel. Ésto indica que los trabajadores presentan de manera normal errores en el procesamiento de la información, falsas interpretaciones de la realidad personal, pensamientos distorsionados, dificultad para concentrarse y problemas de memoria.

Por lo tanto, se infiere que los trabajadores en relación a sus funciones laborales son dinámicos y prácticos para resolver sus problemas como también realizar sus actividades correspondientes.

SÍNTOMAS ASERTIVOS

Estos síntomas hacen referencia a las habilidades sociales como las estrategias de comunicación que adopta una persona para practicar la comunicación con el entorno social donde se encuentra, estas estrategias se ubican en el intermedio de dos conductas que son la pasividad y la agresividad, que de darse el problema en la persona en la habilidad social ésta presentaría dificultades de orden conductual, que se refiere a no poder iniciar una conversación.

Según autor: “Asertivo es aquella conducta que hace y dice lo que es más adecuado a cada situación, sin inhibiciones ni agresiones inadecuadas” (IBÍDEM, 2000: 91).

De manera general, no existe diferencia en este síntoma en cuanto a nivel de ansiedad, puesto que todos puntúan un nivel de ansiedad normal, ya que el **79 %** de los trabajadores se ubica en este nivel, lo que significa que los sujetos tomados en cuenta para este estudio pueden presentar en menor intensidad problemas en las habilidades

sociales, no saber iniciar una conversación, dificultad para presentarse uno a sí mismo, dificultad para decir no; dar una respuesta por otra al hablar en público, bloquearse al hacer preguntas o al tener que responder, no saber llevar una conversación con más de dos personas, no saber aceptar una broma o una ocurrencia divertida (sobre todo al estar en grupo), escaso entrenamiento para estar relajado en grupo. Todos estos síntomas si llegaran a una intensidad ligera, intensidad mediana, intensidad alta o intensidad grave; podrían contribuir en la aparición y el incremento del nivel de ansiedad.

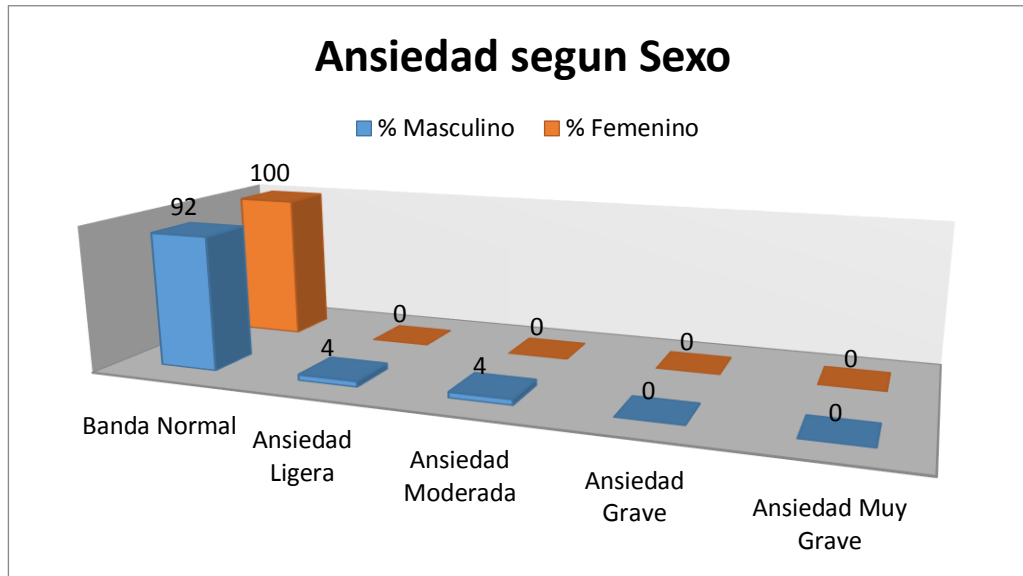
Cuadro Nro. 9
Nivel de Ansiedad Según Sexo

Ansiedad según sexo				
Nivel	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	Fr	%	Fr	%
Banda Normal	39	92	27	100
Ansiedad Ligera	2	4	0	0
Ansiedad Moderada	2	4	0	0
Ansiedad Grave	0	0	0	0
Ansiedad Muy Grave	0	0	0	0
Total	43	100	27	100

Fuente: Ansiedad de Rojas
Elaboración propia

Gráfico Nro. 5

Nivel de Ansiedad Según Sexo



Fuente: Ansiedad de Rojas
Elaboración propia

Analizando el cruce de variables se llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo a resultados obtenidos del cuadro N° 9, **el 92 %** de los trabajadores de E. M. A. T. **de sexo masculino** se ubican en un **nivel de ansiedad normal** y **el 100 % de las mujeres trabajadoras** también se encuentran en un **nivel normal de ansiedad**.

Sin embargo, se observa que el 4 % de los trabajadores de sexo masculino, presenta un nivel de ansiedad ligera, y el otro 4 % del mismo sexo presenta ansiedad moderada.

Como bien sabemos, el trabajo es una actividad social en sus distintas expresiones, dirigidas a las múltiples relaciones entre las personas y sus ambientes, se puede inferir que cuando el trabajador es parte de algún tipo de agresividad, pueden generarse problemas laborales, el resultado de esta situación es el aislamiento en el lugar de trabajo, rechazo del lugar o de la relación laboral misma. Sin embargo, la relación buena que existe entre los trabajadores les permite adaptarse con mayor facilidad al

cumplimiento de sus funciones de trabajo y llevar a cabo de manera óptima las tareas que les corresponde, sin que haya resistencia por parte de ellos.

De manera general, no existe diferencia en relación al sexo en cuanto a nivel de ansiedad, puesto que tanto el sexo masculino como femenino puntúan un nivel de ansiedad normal, porque la situación laboral les favorece tener una buena relación con sus compañeros de trabajo.

Cuadro Nro. 10
Nivel de Ansiedad Según Ocupación

OCUPACIÓN	Banda normal		Ansiedad ligera		Ansiedad moderada		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Aseo de Plazas y Parques	23	88%	1	4%	2	8%	26	100%
Recojo de Basura en los Camiones Basureros	11	100%	0	0%	0	0%	11	100%
Lavadores de Camiones Basureros	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
Aseo de Calles y Avenidas	22	96%	1	4%	0	0%	23	100%
TOTAL	66	94%	2	3%	2	3%	70	100%

Según resultados obtenidos del Cuadro Nro. 10 del nivel de Ansiedad según Ocupación, del 100 % de los trabajadores del área de Aseo de Plazas y Parques, el 88 % se ubica en un nivel normal de ansiedad, y del 100 % del área de Recojo de basura en los Camiones Basureros el 100 % se encuentran en un nivel normal de ansiedad, asimismo del 100 % de los trabajadores del área de Lavadores de Camiones Basureros

todos presentan ansiedad normal y finalmente, del 100 % del área de Aseo de Calles y Avenidas el 96 % presentan ansiedad normal. Se concluye que, todos los trabajadores de ambos sexos de las áreas mencionadas se ubican en un nivel normal de ansiedad.

La ansiedad normal podría definirse como una anticipación de un daño o desgracia que podría suceder en un futuro, acompañada de un sentimiento desagradable o de síntomas somáticos de tensión. El objetivo del daño anticipado puede ser interno o externo. Es una señal de alerta que advierte sobre un peligro inminente y permite a la persona que adopte las medidas necesarias para enfrentarse a una amenaza.

De manera general, no existe diferencia en cuanto a nivel de ansiedad y el tipo de ocupación que realizan tanto hombres como mujeres, puesto que todos puntúan un nivel de ansiedad normal, porque la situación de trabajo les permite sobrellevar adecuadamente las actividades que le corresponde a cada uno. Se infiere que los trabajadores asumen de manera responsable sus funciones laborales. Además, la dinámica del trabajo les favorece para mantenerse en un nivel de ansiedad normal.

5.4. Estrés Laboral

Con relación al cuarto objetivo específico: “Establecer el nivel de estrés laboral de los trabajadores de E. M. A. T.”. El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad debido a que tenemos que enfrentarnos constantemente a nuevos retos o desafíos en nuestra vida profesional y personal. En el mundo laboral, la responsabilidad, los cambios constantes, la toma de decisiones difíciles, las nuevas exigencias profesionales, etc., pueden construir diversas fuentes de estrés para el profesional actual. Es por ello, que aprender a identificar los signos del estrés, conseguir prevenirlos y desarrollar estrategias concretas para su gestión se convierte en una tarea cada vez más importante tanto para las organizaciones como para el trabajador.

El estrés es uno de los factores desencadenantes de malestar psicológicos y es característico de la ansiedad. El autor sostiene: “El estrés es la respuesta del organismo

a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las fuerzas” (Rojas E. 200: 55).

Debido a los cambios constantes y a las nuevas exigencias del mundo laboral los trabajadores se enfrentan día a día a múltiples presiones en el ámbito laboral y personal que pueden llegar a afectar el nivel de rendimiento tanto en la vida cotidiana como en el ámbito laboral, lo cual afecta directamente no solamente en los objetivos de la empresa, sino en el mismo trabajador.

A continuación, se describe los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de estrés laboral, en frecuencias y porcentajes en cuadros y gráficos que a continuación se detalla:

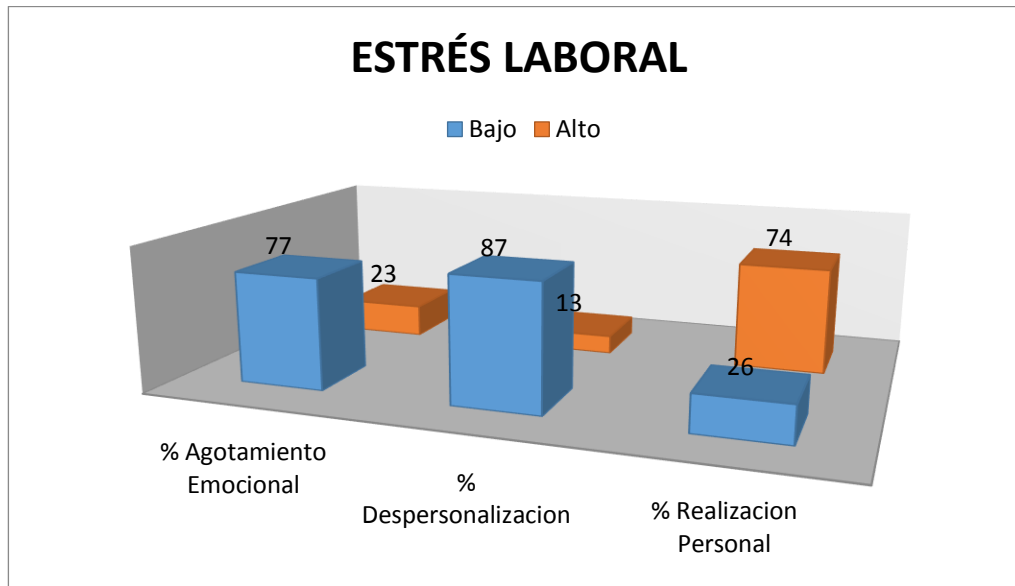
Cuadro Nro. 11
Nivel de Estrés Laboral

DIMENSIONES						
Nivel	Agotamiento Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo (0 – 22)	54	77%	61	87%	18	26%
Alto (22 – 45)	16	23%	9	13%	52	74%
Total	70	100%	70	100%	70	100%

Fuente: Estrés Laboral “Maslach”
Elaboración propia

Gráfico Nro. 6

Nivel de Estrés Laboral



Fuente: Estrés Laboral “Maslach”

Elaboración propia

El estrés se caracteriza por una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda del exterior, es decir, que en esta fase las personas tienden a volverse más irritables e inclusive surgen los reclamos por la sobrecarga de trabajo que realizan teniendo como consecuencia la incapacidad de disfrutar de las actividades cotidianas.

Se conceptualiza al estrés como la transacción que se produce entre el organismo y su ambiente: “Es el resultado de una transacción, influida tanto por el individuo como por el entorno” (Meichembaum, 1987: 143).

De acuerdo a los datos obtenidos, los trabajadores de E. M. A. T. demuestran un agotamiento emocional Bajo con un 77 %, significa que la mayoría de los trabajadores no sufren los síntomas característicos del síndrome de Burnout, lo que indica que se encuentran en condiciones óptimas para sobrellevar sus funciones específicas en el espacio y tiempo donde realizan.

La despersonalización, se refiere a una serie de actividades negativas adoptadas por la persona, aislándose del entorno social y con ideas de pesimismo, esto se da por protección al agotamiento.

En esta área, de acuerdo al dato reflejado se observa que los trabajadores de E. M. A. T. presentan una despersonalización baja del 87 %, lo que comprende que no manifiestan actitudes negativas durante el cumplimiento de las funciones que realizan frente al entorno social con el que a diario tienen contacto.

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

En esta dimensión de realización personal, el 74 % se ubica en un nivel Alto de Realización Personal, significa que los trabajadores se sienten realizados en sus aspiraciones y conformes con las tareas que llevan a cabo.

No existe diferencia en cuanto a nivel de estrés laboral, puesto que todos puntúan un nivel bajo de estrés, en las subescalas de cansancio emocional y despersonalización y un nivel alto de realización personal. De manera que, en cansancio emocional bajo, despersonalización bajo y realización personal alta, no existe presencia de estrés laboral; por lo tanto, los trabajadores mencionados arriba no presentan estrés laboral que pueda perjudicarles en sus actividades laborales, porque las áreas donde trabajan les permite sobrellevar adecuadamente las tareas correspondientes.

Cuadro Nro. 12
Estrés Laboral Según Sexo

Nivel Cansancio Emocional						
Nivel Cansancio Emocional	Sexo					
	Masculino		Femenino		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
BAJO	31	72%	23	85%	54	77%
ALTO	12	28%	4	15%	16	23%
TOTAL	43	100%	27	100%	70	100%

Fuente: Nivel Cansancio Emocional

Elaboración Propia

El cansancio emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales, que pueden manifestarse en un agotamiento emocional en nivel alto. Esta situación se da cuando existen altas exigencias laborales sobre el trabajador.

Se podría definir que el cansancio emocional es el aspecto central del “síndrome de burnout” y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí”.

Para corroborar citaremos a un autor cómo define el cansancio emocional: “En el cansancio emocional, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud impersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces clínico y usando etiquetas despectivas. Este estado emocional en los trabajadores puede desarrollar una mala actitud hacia sus compañeros de trabajo, mala organización de trabajo, profunda insatisfacción personal, y problemas en salud física”, (Meichembaum, 1987: 143).

En cuanto a nivel de cansancio emocional no existe diferencia significativa entre hombres y mujeres, puesto que ambos grupos puntúan un nivel bajo de estrés laboral.

Los hombres con un 72 % y las mujeres con el 85 %, ubicados ambos grupos en un nivel bajo de estrés laboral. Este dato refleja que los trabajadores de EMAT en lo que compete a sus funciones laborales diarias no manifiestan cansancio emocional por lo que pueden desempeñar adecuadamente sus actividades diarias dentro de su campo laboral.

Por otra parte, existe un 28% de trabajadores de sexo masculino y un 15% de sexo femenino que presentan un nivel de cansancio emocional alto. Esto indica que este grupo se encuentran sometidos a las situaciones o exigencias laborales. Este dato es importante porque este grupo se hallaría inmerso en posibles problemas emocionales o de salud que se generarían en su entorno laboral.

Cuadro Nro. 13

Estrés Laboral Según Sexo

Nivel Despersonalización						
Nivel Despersonalización	Sexo					
	Masculino		Femenino		Total	
	F	%	F	%	F	%
BAJO	38	88%	23	85%	61	87%
ALTO	5	12%	4	15%	9	13%
TOTAL	43	100%	27	100%	70	100%

Fuente: Nivel Despersonalización

Elaboración Propia

En cuanto a la escala de despersonalización, ésta se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de carácter pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse de agotamiento.

De acuerdo al cuadro Nro. 13, en cuanto a nivel de despersonalización, no existe diferencia entre hombres y mujeres, puesto que ambos grupos puntúan un nivel bajo de estrés laboral. Los hombres con un 88 % y las mujeres con el 85 %, ubicados ambos grupos en un nivel bajo de estrés laboral, por lo que se deduce que no están sometidos a una excesiva carga de trabajo; en general, la relación de los mismos con sus compañeros de trabajo es satisfactoria.

Por lo tanto, se infiere que los trabajadores cumplen de manera consciente y responsable sus funciones laborales en los puestos asignados de trabajo y además por las actividades dinámicas y motivantes que desarrollan a diario.

Cuadro Nro. 14

Estrés Laboral Según Sexo

Nivel Realización Personal						
Nivel Realización Personal	Sexo					
	Masculino		Femenino		Total	
	F	%	F	%	F	%
BAJO	11	26%	7	26%	18	26%
ALTO	32	74%	20	74%	52	74%
TOTAL	43	100%	27	100%	70	100%

Fuente: Realización Personal

Elaboración Propia

La realización personal es un desafío para toda persona, pero su logro implica superar muchos obstáculos, entre ellos placeres momentáneos, pesimismo, etc., si queremos alcanzar metas que producen satisfacción verdadera y duradera.

Sobre la realización personal alta, los autores sostienen: “La realización personal consiste en vivir una vida plena, total; abarca todas las áreas de la persona. Podemos lograrla cumpliendo nuestros compromisos, formando con ellos un todo armonioso y viviendo ese conjunto armonioso de compromisos. No somos ni podemos ser personas completas al margen de los demás, porque la mayoría de nuestros compromisos tienen carácter social: nos unimos con otras personas para participar en los bienes humanos y así lograr nuestra realización personal y la de los demás”, (Grisez, Germain y Russell S, 1993: 43 – 49).

Los resultados del Cuadro Nro. 14 de estrés laboral según sexo, en cuanto a nivel de realización personal, no existe diferencia tanto en el sexo masculino como el femenino, puesto que ambos grupos puntúan un nivel alto de realización personal con un 74 %, porque la situación de trabajo les genera cierta confianza, satisfacción laboral y mejores aspiraciones para lograr sus metas propuestas.

Podemos inferir que, todos los trabajadores de la E.M.A.T. se encuentran en condiciones aceptables para cumplir con sus tareas cotidianas, porque al tener un nivel bajo de estrés en las dos dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y un nivel alto de realización personal, significa que no presentan estrés laboral. Por lo tanto, estas personas se encuentran en condiciones adecuadas para cumplir responsablemente sus funciones laborales.

Cuadro Nro. 15

Estrés Laboral Según Ocupación

OCUPACIÓN	NIVEL BAJO (0 – 22).		NIVEL ALTO (22 – 45).		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Aseo de Plazas y Parques	26	100%	0	0%	26	100%
Recojo de Basura en los Camiones Basureros	11	100%	0	0%	11	100%
Lavadores de Camiones Basureros	9	90%	1	10%	10	100%
Aseo de Calles y Avenidas	23	100%	0	0%	23	100%
TOTAL	69	99%	1	1%	70	100%

Fuente: Estrés Laboral Según Ocupación

Elaboración Propia

A continuación, destacamos los siguientes resultados:

Del cuadro Nro.15 de Estrés Laboral según Ocupación, del 100 % de los trabajadores del área de Aseo de Plazas y Parques, todos presentan ausencia de estrés laboral y del 100 % del área de Recojo de Basura en los Camiones Basureros, todos los trabajadores presentan ausencia de estrés laboral; con excepción del área de Lavadores de Camiones Basureros, el 90 % de los trabajadores presentan ausencia de estrés laboral, y finalmente del 100 % del área de Aseo de Calles y Avenidas, todos presentan ausencia de estrés laboral. Se concluye, que todos los trabajadores (as) de las diferentes áreas mencionadas se ubican en un nivel bajo de estrés laboral.

Es cierto que todos tenemos muchas exigencias diarias provenientes de la actividad laboral que desempeñamos, pero cuando estas exigencias son mayores que nuestros recursos personales, podemos llegar a experimentar estrés laboral. Dada la situación,

si las exigencias a las que nos vemos sometidos son duraderas, se produce un agotamiento psicológico por estrés, entonces nos encontramos ante un nivel muy alto de estrés laboral, lo cual perjudica el desarrollo normal de la persona.

Según autor, cómo define el estrés en el trabajo: “El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales de la persona trabajadora, ante ciertos aspectos extremadamente exigentes en el contenido de la tarea, la organización y el ambiente de trabajo, ante los cuales no puede responder”, (Houtman, I. et al., 2007: s/p.).

De manera general, no existe diferencia en cuanto a nivel de estrés laboral y el tipo de ocupación que realizan tanto el sexo masculino como el sexo femenino, presentan un nivel bajo de estrés; esto significa que hay ausencia de estrés laboral en todos los trabajadores, porque la situación de trabajo no los perjudica para realizar sus tareas cotidianas.

Por lo tanto, se infiere que los trabajadores (as) se encuentran en condiciones aceptables para llevar a cabo las tareas asignadas, en el tiempo previsto.

5.5. ANÁLISIS DE LAS HIPÓTESIS

Primera hipótesis: La primera hipótesis planteada en el trabajo de investigación es: “Los rasgos de personalidad de los trabajadores y trabajadoras de E. M. A. T. son: Radicalismo, Poca tensión y Dominancia”. Radicalismo 40 %, Poca Tensión 0 % y Dominancia 36 %”.

De acuerdo a los datos obtenidos y presentados en el **Cuadro Nro. 4**, y representado con su respectiva gráfica se rechaza la hipótesis, ya que los rasgos de personalidad predominantes en ambos sexos son: **Sizotimia 93 %; Mucha Tensión 90 %; Poca fuerza del Súper yo 87 %; Poca fuerza del yo 83 %; Timidez (63 %); Baja Integración 61 %; Inseguridad 57 %.**

Segunda hipótesis: La segunda hipótesis planteada en el trabajo de investigación es: “Los trabajadores (as) de E. M. A. T. presentan autoestima baja”.

De acuerdo a los datos obtenidos y presentados en el **Cuadro Nro. 5**, se rechaza la hipótesis, porque los trabajadores de ambos sexos presentan un **Nivel Regular de Autoestima con un 56 %**; puntuando como autoestima baja sólo un 3 %.

Tercera hipótesis: La tercera hipótesis planteada en el trabajo de investigación es: “Los trabajadores (as) de E. M. A. T. presentan un Nivel de Ansiedad Grave”.

De acuerdo a los datos obtenidos en el **cuadro Nro. 8**, la hipótesis es rechazada, porque los trabajadores de ambos sexos, presentan **el 94 % de ansiedad normal**.

Cuarta hipótesis: La cuarta hipótesis planteada en el trabajo de investigación es: “Los trabajadores (as) de E. M. A. T. presentan estrés laboral alto, caracterizado por cansancio emocional alto, despersonalización alto y realización personal bajo”.

De acuerdo a los datos obtenidos en el **cuadro Nro. 11**, la hipótesis es rechazada, porque los trabajadores de ambos sexos presentan **estrés laboral bajo**, caracterizado por **cansancio emocional bajo, despersonalización bajo y realización personal alto**, tanto en hombres como en mujeres.

El 77 % de los trabajadores de ambos sexos presentan un nivel bajo de Cansancio Emocional, significa que los trabajadores no sufren el síndrome del Burnout.

El 87 % de los trabajadores de ambos sexos presentan un nivel bajo de Despersonalización, quiere decir que no manifiestan actitudes negativas.

El 74 % de los trabajadores de ambos sexos presentan un nivel alto de Realización Personal, significa que los mismos tienden a sentirse realizadas en sus aspiraciones.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Luego de haber analizado y por consiguiente descrito los resultados, de los cuadros por cada objetivo específico planteado en la investigación, tanto de manera cuantitativa como cualitativa, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El primer objetivo: “Caracterizar los rasgos de personalidad de los trabajadores de E. M.A.T”. Se logró caracterizar que los rasgos de personalidad que más sobresalen en los trabajadores están **Sizotimia**, ésto nos indica que les gusta trabajar solos o con compañeros que ellos consideran intelectuales, y también presentan **Mucha Tensión**, o sea que son precisos, rígidos en la manera de hacer las cosas que tienden a ser excitables, desasosegados y no tienen una buena visión de grupo; otro rasgo que también les caracteriza a los trabajadores es **Poca fuerza del Súper Yo**, evidenciando que tienen la tendencia a ser caprichosos, irresolutos, inconstantes y frívolos; y por último los rasgos de **Poca fuerza del yo** que tienden a ser emocionalmente inmaduros e impulsivos y débiles para tolerar las frustraciones, **Timidez** manifiestan una tendencia a expresarse con lentitud, prefieren uno a dos amigos íntimos y no muchos, **Baja Integración** que tienen tendencias a no realizar ningún esfuerzo para generar un clima cálido y así evitar confrontaciones, que generan un desgaste tanto emocional como físico al estar dirigida toda su energía o vitalidad hacia una sola dirección resultando una reducida reserva para otras actividades y el rasgo **Inseguridad** que viven muy preocupados de los cambios de estado de ánimo y poseen la tendencia a padecer depresiones y tener sentimientos de ansiedad.
- El segundo objetivo: “Identificar el nivel de autoestima que presentan los trabajadores de E. M. A. T.”. En relación al objetivo planteado, se ha

identificado que los trabajadores y trabajadoras de la Entidad se ubican en un nivel regular de autoestima.

Es decir, tanto el sexo masculino como femenino se ubican en un nivel regular de autoestima, por lo que no existe diferencia en relación al sexo, porque ambos grupos puntúan el mismo nivel regular de autoestima.

En relación a la ocupación, se ha identificado que los trabajadores de las diferentes áreas de Aseo de Plazas y Parques, Recojo de basura en los Camiones Basureros, Lavadores de Camiones Basureros y Aseo de Calles y Avenidas, presentan un nivel regular de autoestima, por lo que no existe diferencia en ninguno de los grupos en relación a la variable ocupación.

- El tercer objetivo: “Determinar el grado de ansiedad que tienen los trabajadores (as) de E. M. A. T.”. De acuerdo al objetivo planteado se logró determinar un nivel de ansiedad normal en los trabajadores y trabajadoras, puesto que no hay diferencia en los mismos en cuanto a nivel de ansiedad se refiere.

En relación al sexo, tanto el masculino como femenino se ubican en un nivel de ansiedad normal, por lo que no existe diferencia en relación al sexo.

En relación a la ocupación, se logró determinar que los trabajadores (as) de las diferentes áreas de Aseo de Plazas y Parques, Recojo de Basura en los Camiones

Basureros, Lavadores de Camiones Basureros y Aseo de Calles y Avenidas se encuentran en un nivel normal de ansiedad, por lo que no existe diferencia en relación a la ocupación.

- El cuarto objetivo: “Establecer el nivel de estrés laboral de los trabajadores de E. M. A. T.” Con relación a este objetivo, se pudo establecer que hay ausencia de estrés laboral en los mismos, porque todos presentan un nivel bajo de estrés laboral.

En relación al sexo, tanto hombres como mujeres se ubican en un nivel bajo de estrés laboral, por lo que no existe diferencia en relación al sexo.

En relación a la ocupación, se logró establecer que los trabajadores (as) de las diferentes áreas de Aseo de Plazas y Parques, Recojo de Basura en los Carros Basureros, Lavadores de Camiones Basureros y Aseo de Calles y Avenidas se ubican en un nivel bajo de estrés laboral, por lo que no existe diferencia en relación a la ocupación.

En respuesta al objetivo general: Determinar el perfil psicológico de los trabajadores de la Entidad Municipal de Aseo Tarija (E. M. A. T.), de la ciudad de Tarija (Cercado), se tiene que el perfil psicológico de los trabajadores (as) se caracteriza por presentar los siguientes rasgos de personalidad: Sizotimia, Mucha Tensión, Poca Fuerza del Súper Yo, Poca Fuerza del Yo, Timidez, Baja Integración, Inseguridad.

Así también presentan un nivel regular de autoestima. Por otro lado, presentan un nivel normal de ansiedad y finalmente, presentan un nivel bajo de estrés laboral.

6.2. Recomendaciones

- Promover Talleres, Seminarios y Cursos acerca de los rasgos de personalidad, niveles de autoestima, niveles de ansiedad y el nivel del estrés laboral del trabajador, en sus diferentes áreas de trabajo.
- Promover la evaluación y selección de personal, esto contribuirá a que los empleados se sientan cómodos desempeñando su trabajo y lo vean como significativo e importante, en lugar de considerarlo inadecuado y aburrido.
- Incentivar las relaciones interpersonales positivas, mediante diversas dinámicas grupales y actividades recreativas para todo el personal.
- Dar a conocer, de forma clara a todos los trabajadores, los derechos e incentivos que brinda la Entidad.
- Incorporar un psicólogo en la Entidad, para la prevención, diagnóstico e intervención de problemas que puedan presentarse en los trabajadores, los mismos que dificultan el desarrollo personal.

A los superiores:

- Tener relaciones más cordiales con sus trabajadores, valorar el trabajo que realizan con criterios justos, de forma equitativa, como también al trabajador como materia prima.
- Ampliar la comunicación con todos los trabajadores e incrementar posibilidades de relacionarse, tanto fuera como dentro del trabajo.

A futuras investigaciones:

- Se puede tomar en cuenta la personalidad como parte de la selección de personal, ya que éste es un factor que puede predisponer a los individuos a la aparición de rasgos.

- Se sugiere incluir pruebas proyectivas para ampliar la batería de los test obteniendo mayor riqueza en los resultados al poder profundizar aún más en la personalidad de la muestra.
- Para aumentar la confiabilidad de los datos, buscar la forma de permanecer más tiempo dentro la entidad, para poder reafirmar aún más los datos mediante la observación de campo.