

# 1. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

## 1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas de servicios financieros son organizaciones de personas, el éxito o el fracaso de estas entidades depende de la calidad del talento de sus profesionales a cualquier nivel: los grupos que trabajan de cara al cliente, los directivos intermedios y el liderazgo ejecutivo.

Las entidades financieras que cuentan con profesionales competitivos van a disfrutar de una ventaja competitiva a la hora de alcanzar el alto rendimiento, en ellas los funcionarios permanecen más tiempo activos durante el día y finalmente, es el sitio donde transcurre la mayor parte de sus vidas; esto, debido a las exigencias del medio y a la competencia global.

Es importante trabajar en los rasgos psicológicos que presentan los funcionarios de las entidades financieras que son el modo de actuar de cada persona, siendo que el mismo se da de acuerdo a la situación en la que se encuentra el individuo.

Con esta investigación lo que se quiere es identificar los rasgos psicológicos que presentan las personas que trabajan en entidades financieras.

En situación laboral de esta índole es como se puede generar agresividad, misma que es un estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, la agresión es herir física y psicológicamente a alguien, el Síndrome de Burnout es una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales.

La depresión que puede describirse como: sentirse triste, melancólico, infeliz, miserable, derrumbado o frustrado que interfieren con la vida diaria durante un período prolongado. La ansiedad es el estado emocional en el que se experimenta sensaciones de angustia y desesperación e insomnio siendo esta una dificultad para iniciar o mantener el sueño.

A nivel **internacional** se realizaron varias investigaciones como el “estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias” en Guatemala.

Según los resultados de la investigación se determinó que los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana presentan un nivel medio de estrés laboral.

Los factores causantes de estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana son: presión en el trabajo, la competitividad laboral, horario de trabajo, viajar con frecuencia por razones de trabajo, entre otras.

El estrés laboral en los empleados bancarios provoca efectos dañinos, tanto físicos como psicológicos los cuales perjudican su salud. De acuerdo al estudio del nivel de estrés laboral que presentan los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, se presentan las técnicas de relajación como medidas de prevención (Santizo, 2014 pág. 40)

A nivel **Nacional** se hizo una investigación sobre “Determinantes del ratio de morosidad en el sistema financiero boliviano”

Los resultados señalan que el ciclo económico es un factor importante para explicar la morosidad de cartera del sistema financiero. Asimismo, las restricciones de liquidez, medidas por las tasas de interés activas, la devaluación de la moneda nacional y que el mayor endeudamiento de las empresas tienen efectos sobre la morosidad.

Se debe señalar que en Bolivia se reconoció el patrón pro-cíclico de la actividad de intermediación financiera, principalmente en lo referente a la calidad de activos, y como resultado en 2008 se incluyó en la normativa que rige al sistema financiero, las provisiones cíclicas.

Asimismo debido a que la cartera de préstamos está compuesta por diferentes monedas (bolivianos y dólares americanos principalmente), se introdujo la previsión específica diferenciada por moneda. Ambas medidas son acertadas de acuerdo a los resultados presentados en el presente estudio.

Por su parte y de forma muy robusta, el mayor ritmo de expansión del crédito en los períodos previos, una menor diversificación del activo y la erosión de los márgenes de intermediación tienen un efecto positivo sobre la morosidad. Desde el punto de vista de la supervisión bancaria los resultados señalan que el seguimiento al crecimiento de la cartera

y los márgenes de intermediación son útiles ya que ambas variables pueden ser utilizadas como indicadores de alerta temprana del potencial de deterioro de la calidad de cartera (Díaz,2010 pág. 20).

A nivel **regional** en la ciudad de Tarija se realizó el trabajo de investigación “estrés laboral y motivación profesional en maestros de nivel primario en la ciudad de Tarija” En base a los resultados que se logró obtener mediante la escala de Maslach que mide el grado estrés laboral, concluyeron que la mayoría de los maestros de nivel primario, (el 58%) tienen un nivel de estrés alto, es decir, muy elevado, lo que significa que sufren una constante tensión emocional y agotamiento físico como consecuencia del continuo trabajo con los niños, además de los inherentes problemas cotidianos a los que se ven sometidos los maestros.

Así también mediante este mismo instrumento se logró determinar que el 53% de los maestros sufren un alto nivel de cansancio emocional y el 24% elevada la despersonalización, en ambos casos observamos que existe un elevado grado de estrés, cansancio, irritabilidad, que puede dañar el desempeño de los maestros en la escuela y ver afectada su salud física. (Torres ,2014 pág. 88).

Por todo lo expuesto se plantea la siguiente pregunta:

**¿Cuáles son los rasgos psicológicos que presentan las personas que trabajan en entidades financieras del Municipio de Entre Ríos (Tarija)**

## **1.2 JUSTIFICACIÓN:**

La presente investigación pretende servir como **aporte teórico** a la psicología clínica, ya que llena un vacío científico y contribuye a ampliar el conocimiento sobre los rasgos psicológicos que se presentan en las personas que trabajan en entidades financieras, como ser la agresividad que es un sentimiento de odio y deseos de dañar a otra persona; el burnout que es un agotamiento excesivo; la depresión que es un trastorno del ánimo; la ansiedad que es el estado emocional de angustia y desesperación; y el insomnio que es la dificultad para iniciar o mantener el sueño.

Paralelamente la presente investigación tiene gran relevancia en el **plano práctico**, ya que será un referente para instituciones y personas encargadas de la salud psicológica (hospitales, instituciones financieras, psicólogos, médicos y otros) Para que a partir de este estudio se pueda realizar tratamientos psicológicos y médicos para que los funcionarios de las entidades bancarias puedan enfrentar los rasgos psicológicos que pudieran haberse generado a consecuencia del desempeño de sus funciones.

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

## **DISEÑO TEÓRICO**

### **2.1. PROBLEMA CIENTÍFICO**

¿Cuáles son los rasgos psicológicos que presentan en las personas que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos (Tarija)?

### **2.2. OBJETIVOS**

#### **2.2.1. Objetivo general.**

- Determinar cuáles son los rasgos psicológicos que presentan en las personas que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija

#### **2.2.2. Objetivos específicos.**

1. Establecer los niveles de agresividad que presentan los funcionarios que trabajan en las entidades financieras del municipio de Entre Ríos- Tarija.
2. Determinar la presencia del síndrome del Burnout que presentan las personas que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija.
3. Identificar los niveles de depresión que presentan las personas que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos - Tarija.
4. Establecer el grado de ansiedad que presentan las personas que trabajan en las entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija.
5. Determinar los niveles de insomnio que presentan en las personas que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija.

### **2.3 HIPÓTESIS**

A continuación se plantean las siguientes hipótesis:

1. Las personas que trabajan en entidades financieras en el municipio de Entre Ríos- Tarija tienen un nivel de agresividad media.
2. Las personas que trabajan en entidades financieras en el municipio de Entre Ríos – Tarija presentan el síndrome de Burnout.
3. Las personas que trabajan en entidades financieras en el municipio de Entre Ríos tienen un nivel de depresión moderada.
4. Las personas que trabajan en entidades financieras en el municipio de Entre Ríos- Tarija tienen un nivel de ansiedad leve.
5. Las personas que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija presentan un nivel leve de insomnio.

## 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Escala
<b>Agresividad</b>	La agresividad es un estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, la agresión es herir física y psicológicamente a una persona.	Agresividad física  Agresividad verbal  Ira	<b>Golpes corporales</b> Patadas, puñetes, empujones  <b>Discusiones</b> Insultos, Gritos, Amenazas, chantaje, gestos  <b>Percepción de haber sido dañado</b> Enojo, enfado, furia o cólera.	(83-98) Alto  (68-82) Medio  (52-67) Bajo  Menos a 51 Muy bajo

<p><b>Burnout</b></p>	<p>Es un síndrome que aparece como una respuesta al estrés laboral prolongado, puntualmente cuando las demandas laborales exceden la capacidad de respuesta de una persona.</p>	<p>Hostilidad</p> <p>Agotamiento profesional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p><b>Deseo de hacer daño</b> Disgusto, desprecio, indignación por los demás</p> <p>Agotamiento emocional Fatiga Cansancio Desgaste Frustración</p> <p>Impersonalización Insensibilidad Culpa</p>	<p>(escala de agresividad AQ de Buss y Perry)</p> <p>0-18: Todo está bien 19-29: Ten cuidado 30 o más: Tienes que tomar medidas urgentes</p> <p>0-3: Todo está bien 4-7: Ten cuidado 8 o más: Tienes que tomar medidas urgentes</p> <p>40 o más: Todo está bien 34-39: Ten cuidado Menor a 34: Tienes que tomar</p>
-----------------------	---	--	---	---

<p><b>Depresión</b></p>	<p>Es un trastorno del estado de ánimo en el cual los sentimientos de tristeza, Pérdida, ira o frustración interfieren con la vida diaria durante un período prolongado.</p>	<p>Tristeza Pesimismo Fracaso Pérdida de Placer Sentimientos de Culpa Expectativas de Castigo Disconformidad consigo mismo Autocrítica Pensamientos o deseos suicidas Insomnio Irritabilidad Cambios de apetito Retirada social Dificultad de concentración Bajo nivel de energía</p>	<p>Episodios de llanto Falta de ánimo Impotencia Insatisfacción Remordimientos Culpabilidad Auto desprecio Autoacusación Deseos de Autoeliminación Cambios en los hábitos de Sueño Fatiga Pérdida de apetito Falta de interés por los demás</p>	<p>medidas urgentes</p> <p><b>Test para medir el Bournout</b> <b>Dr. Benjamín Villaseñor</b></p> <p>0-9 Normal 10-18 Ligera 19-29 Moderada 30-66 Severa</p> <p><b>Inventario de Depresión BECK BD-II</b></p>
-------------------------	--	---	---	--



			<p>Distracción</p> <p>Pérdida de interés en el sexo.</p>	
<b>Ansiedad</b>	Es el estado emocional en el que se experimenta una sensación de angustia y desesperación permanentes, por causas no conocidas a nivel consciente.	<p>Síntomas físicos</p> <p>Síntomas psíquicos</p> <p>Síntomas de conducta</p> <p>Síntomas intelectuales</p> <p>Síntomas asertivos</p>	<p>Taquicardias</p> <p>Temblores</p> <p>Pesadillas</p> <p>Inquietud</p> <p>Fobias</p> <p>Inseguridad</p> <p>Tartamudez</p> <p>Irritabilidad</p> <p>Torpeza</p> <p>Pesimismo</p> <p>Mala concentración</p> <p>Negativismo</p> <p>Soledad</p> <p>Rigidez</p> <p>Vergüenza</p>	<p>0-20 Ansiedad Normal</p> <p>20-30 Ansiedad ligera</p> <p>30-40 Ansiedad moderada</p> <p>40-50 Ansiedad grave</p> <p>50 o más Ansiedad muy grave.</p> <p><b>Cuestionario de Ansiedad de Rojas</b></p>

<b>El insomnio</b>	Es la dificultad de mantenerse dormidos durante la <a href="#">noche</a> o despertarse muy temprano, lo que implica que la persona no duerma, duerma muy poco o duerma muy mal, esto hace que se sienta cansada al levantarse.	Falta de sueño  Dificultad para conciliar el sueño  Interrupciones del sueño	Calidad de sueño  Horas de sueño  Agotamiento físico  Bajo rendimiento laboral  Sueño diurno	7-9 no padece de insomnio  10-14 insomnio leve  15-21 insomnio moderado  22-28 insomnio severo  <b>Test del sueño (escala de Epworth)</b>

### **III MARCO TEÓRICO**

A continuación se realiza una descripción de los conceptos que sustentan el trabajo de investigación.

#### **3.1. PERSONALIDAD**

Personalidad es la organización dinámica de los sistemas psicofísicos que determinan la forma de pensar y de actuar única de cada sujeto en su proceso de adaptación al medio (Allport. G ,1980 pág.45).

#### **3.2. DEFINICIÓN DE RASGO**

Rasgo es un concepto científico que resume las conductas que las personas realizan en distintas situaciones y ocasiones. Los rasgos son constructos que permiten describir las diferencias individuales. Son disposiciones que permiten describir a las personas y predecir su comportamiento.

No son observables, sino que se infieren de observar ciertos hechos. Así, rasgo es una disposición de comportamiento expresada en patrones consistentes de funcionamiento en un rango amplio de situaciones. Constituye una dimensión o un continuo a lo largo del cual se colocan las personas (Eysenck, 1997 pág.14).

El rasgo es una disposición psicológica duradera, un atributo estable de la personalidad, una tendencia a comportarse de la misma manera en situaciones diferentes, lo que origina una

conducta consistente. Cada rasgo permanece como característica estable, sea cual sea la situación que se presente.

### **3.3. ENTIDADES FINANCIERAS**

Una entidad financiera es una institución que realiza operaciones de intermediación financiera (concesión de préstamos y créditos, negociación de efectivos comerciales, inversión de capitales, aseguramiento y otros). Las principales figuras financieras son los bancos de intermediación, de inversión, o que cumplen ambas funciones, las cajas de ahorros, compañías de seguros.

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

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

Las entidades financieras en su naturaleza son empresas que se ocupan de prestar diversos servicios financieros a un gran número de individuos o agrupaciones. Estos servicios son de préstamos o créditos, ahorros de las familias o el aseguramiento de bienes. (CreditCards.com.)

Los principales tipos de entidades financieras se distinguen en los siguientes:

1. **Bancos:** es una entidad financiera privada de gran tamaño, que generalmente cotiza en [bolsa](#).
2. **Caja de ahorros:** también es de carácter privado, pero está gestionada por organismos públicos estando obligada a destinar una parte de sus [dividendos](#) a fines sociales.

3. **Cooperativa de crédito:** es una entidad financiera con el objetivo social de servir a las necesidades de los socios cooperativistas, los cuales son los propietarios de la misma.
4. **Establecimiento financiero de crédito:** este tipo de entidad financiera se dedica a conceder préstamos personales e [hipotecas](#).
5. **Entidad aseguradora:** entidad financiera que se encarga de soportar los riesgos a que están sometidos los particulares.

### 3.4. LA AGRESIVIDAD

La agresividad es la actitud de una persona, malhumorada, frustrada y negativa, aunque en muchos casos la agresividad puede surgir de manera espontánea y momentánea, es una de las formas más negativas y destructivas que tiene el ser humano para comunicarse con otros que lo rodean, es fácil reconocer a la persona agresiva ya que dispone de determinadas señas particulares como ser el lenguaje contundente y teñido de desprecio, gestos amenazantes y desafiantes, ausencia de sensibilidad y de respeto para con los demás. La agresividad es por supuesto la secuencia de un sinnúmero de causas que pueden pasar por cuestiones biológicas, personales, familiares, sociales, laborales o económicas (Pérez, 2008 pág.10).

Existen cuatro tipos de agresividad:

- ✓ Agresividad verbal: Es la que tiene como principal seña de identidad el hecho de que se basa en que un individuo en cuestión realiza insultos a otra persona.
- ✓ Agresividad facial: Que se manifiesta a través de gestos que se realiza con la cara.
- ✓ Agresividad física: Se traduce en patadas, arañazos, y todo tipo de golpes tanto a personas como a elementos que se encuentre en su alrededor.
- ✓ Agresividad indirecta: Que se produce sobre objetos de la persona que se encuentra afectada.

Dimensiones de la agresividad según Buss:

- Agresividad. Es una disposición relativamente persistente a ser agresivo en diversas situaciones. Por tanto, hace referencia a una variable interviniente que indica la actitud o inclinación que siente una persona o un colectivo humano a realizar un acto agresivo. En este sentido, quede también hablarse de potencial agresivo. La agresividad suele ser concebida como una respuesta adaptativa que forma parte de las estrategias de afrontamiento de los seres humanos a las amenazas externas. Esta se presenta como agresividad física y agresividad verbal.
- Hostilidad. Se refiere a la evaluación negativa acerca de las personas y las cosas, a menudo acompañando de un claro deseo de hacerles daño o agredirle. Esta actitud negativa hacia una o más personas se refleja en un juicio desfavorable de ella o ellos. Se expresa hostilidad cuando decimos que alguien nos disgusta, especialmente si deseamos el mal para esta persona. Un individuo hostil es alguien que normalmente hace evaluaciones negativas hacia los demás, mostrando desprecio o disgusto global por muchas personas.
- Ira. Se refiere al conjunto de sentimiento que siguen a la percepción de haber sido dañado. No persigue una meta concreta, como en el caso de la agresión, sino que hace referencia principalmente a un conjunto de sentimientos que surgen de reacciones psicológicas internas y de las expresiones emocionales involuntarias producidas por la aparición de un acontecimiento desagradable. La ira es una reacción de irritación, furia o cólera que puede generarse por la indignación y el enojo al sentir vulnerados nuestros derechos.

Existen complejas relaciones entre ira, hostilidad y agresión. La ira puede ser considerada el concepto más simple de los tres. Por el contrario la hostilidad implica una actitud que usualmente va acompañada de sentimientos de enfado o ira y que predispone hacia la emisión de conductas agresivas dirigidas principalmente a la destrucción de objetos, al insulto o a la producción de algún daño. Si la ira y la hostilidad se refieren a sentimientos y actitudes, la agresión implica un paso más allá, puesto que conlleva la aparición de comportamiento destructivos, lesivos o punitivos dirigidos a otras personas u objetos (Arnol, 1992 pág148-149).

### 3.5. BURNOUT

El burnout laboral, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico.

El síndrome de burnout suele aparecer, en la mayoría de los casos, en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional (es muy frecuente en enfermería, medicina y el profesorado) y con menos frecuencia en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria. Generalmente se manifiesta cuando existen condiciones no favorables en el trabajo como ser: sueldos bajos, ambiente laboral negativo, malas condiciones del espacio de trabajo, frustración, maltrato, exceso de presión. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado. (Villavicencio B,2013 pág.18).

Las principales características del Bournout:

- **Agotamiento profesional:** Se presenta a nivel emocional y físico, puede existir indiferencia, desanimo, falta de energía y concentración frustración y tensión. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo
- **Despersonalización:** Los trabajadores se vuelven insensibles, irritables y cínicos; dan mal trato a sus clientes y compañeros del trabajo.
- **Realización personal:** El empleado se tiende a evaluar negativamente ya que se sienten infelices y fracasados respecto a su desarrollo profesional, disminuye su compromiso y capacidad para relacionarse.

Cuando se combinan los 3 elementos, las personas se encuentran en un estado profunda depresión y nuestro cuerpo nos envía señales de apetito. Insomnio, dificultada para concentrarse y dolor de espalda, si no nos ocupamos de la causa real del problema, nuestra salud mental se puede deteriorar seriamente.

### **3.5.1. Causas del Burnout**

El principal detonante del síndrome de burnout es el entorno laboral y las condiciones de trabajo, el empleado que está expuesto de manera continua, entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno, falta de formación para desempeñar las tareas, puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el burnout. Por ese motivo, el vínculo entre el estrés y el burnout es muy fuerte.

### **3.5.2. Síntomas del Burnout**

Las principales manifestaciones de este síndrome son:

- Sentimiento de agotamiento, fracaso e impotencia.
- Baja autoestima.
- Poca realización personal.
- Estado permanente de nerviosismo.
- Dificultad para concentrarse.
- Comportamientos agresivos.
- Dolor de cabeza.
- Taquicardia.
- Insomnio.
- Bajo rendimiento.
- Absentismo laboral.
- Aburrimiento.
- Impaciencia e irritabilidad.
- Comunicación deficiente



### 3.6. DEPRESIÓN

El estado de ánimo deprimido se encuentra en varios trastornos, de modo que su sola presencia no significa que la persona padece de un trastorno del estado de ánimo. El de posesión se puede referir a un síntoma o a un trastorno.

La depresión es un estado emocional caracterizado por una tristeza y aprensión, sentimientos de inutilidad, culpabilidad, retraimiento, pérdida de sueño, apetito, deseo sexual, indefensión y desesperanza profundos. A diferencia de la tristeza normal, o la del duelo, que sigue a la pérdida de un ser querido (Melgoza, 1998 pág.47).

Ocasionalmente, todos nos sentimos melancólicos o tristes, pero estos sentimientos, por lo general son pasajeros y desaparecen en unos días. Cuando una persona tiene un trastorno depresivo, este interfiere con la vida diaria y el desempeño normal causa dolor tanto para quienes padece el trastorno como quienes se preocupan por él o ella. La depresión es una enfermedad común pero grave y la mayor parte de quienes la padecen necesitan tratamiento para mejorar. “Instituto Nacional de la salud” (Rohan. K, 2004 pág.273-283).

Considera la depresión como un síndrome en el que interactúan diversas modalidades somáticas, afectivas, conductual y cognitiva. Considerando que las distorsiones en el análisis y procesamiento de la información, son la causa principal del desorden a partir del cual se desatan los componentes restantes. (Beck. 2006)

- **No existe depresión:** Se refiere a un estado estable de emoción y ánimo influyendo de forma positiva en su personalidad y de la misma manera en su diario vivir en su trabajo, como en su ambiente social, dejando de lado estímulos externos negativos como cansancio provocado por el trabajo prefiriendo utilizar mecanismos de muralla que impiden que afecte sus emociones y no se vean involucrados en conflictos sociales, personales que provienen del exterior.
- **Depresión leve ligera:** La depresión leve se caracteriza porque los síntomas que presenta son la tristeza, falta de autoestima, cansancio, falta de interés y desilusión, pero de una forma suave que no afecta nuestras actividades diarias. Las personas con

depresión leve pueden seguir haciendo las mismas cosas a nivel social, familiar, laboral, aunque la constante sea tristeza y el desgano.

- **Depresión moderada:** Del enorme listado de síntomas de depresión la depresión moderada se conoce poco, pero su intensidad va ganando fuerza respecto a la depresión leve, de forma que ya que ya empieza a paralizar un tanto la vida diaria de la persona enferma. Esta depresión va destruyendo la fortaleza, la seguridad, restando la fuerza e ilusiones hasta afectar las actividades sociales, familiares como laborales; síntomas como dolores musculares, dificultad para concentrarse en el trabajo diario, un auténtico infierno y la baja autoestima y reducción de vida social, son claras muestras de como la depresión moderada va destruyendo la vida de la persona enferma y de aquella que la rodea.
- **Depresión severa o grave:** La depresión grave se trata de una depresión donde la cantidad de síntomas es mayor y que sus consecuencias negativas se hacen más que evidente. Se caracteriza por una pérdida total de interés por la vida, sentimientos frecuentes de suicidio y por la desesperación de las fuerzas físicas, en contra de lo que puede aparecer y siempre teniendo en cuenta cada caso particular, la depresión severa no es la más difícil de superar ya que la evidencia de sus síntomas, de sus consecuencias y de sus efectos negativos sobre la vida diaria, puede llevar a la persona que lo sufre en busca de un tratamiento con mayor rapidez.

### 3.6.1. Tipos de depresión

**-El Trastorno Depresivo Mayor.-** se manifiesta por una combinación de síntomas que interfieren en la vida cotidiana: estado de ánimo deprimido la mayor parte del día, pérdida de placer o interés en casi todas las actividades, pérdida o aumento importante de peso o de apetito, insomnio o exceso de sueño, lentitud o agitación física, fatiga, sentimientos de inutilidad o culpa excesivos, dificultad para concentrarse y pensamientos recurrentes de suicidio o muerte.

Debe presentarse por lo menos 5 de los síntomas siguientes, durante al menos dos semanas:

- ✓ Estado de ánimo triste, disfórico o irritable durante la mayor parte del día y durante la mayor parte de los días.
- ✓ Anhedonia o disminución de la capacidad para disfrutar o mostrar interés y/o placer en las actividades habituales.
- ✓ Disminución o aumento del peso o del apetito.
- ✓ Insomnio o hipersomnio (es decir, dificultades para descansar, ya sea porque se duerme menos de lo que se acostumbraba o porque se duerme más; véanse los trastornos en el sueño).
- ✓ Entecimiento o agitación psicomotriz.
- ✓ Astenia (sensación de debilidad física).
- ✓ Sentimientos recurrentes de inutilidad o culpa.
- ✓ Disminución de la capacidad intelectual.
- ✓ Pensamientos recurrentes de muerte o ideas suicidas.

**-La Distimía.**-es un estado de ánimo depresivo de larga duración (al menos dos años continuados) acompañado de alguno de los síntomas del Episodio Depresivo Mayor. Es un tipo de depresión menos grave pero que interfiere en el funcionamiento y en el bienestar de las personas.

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

- ✓ Variaciones del apetito (trastornos en la alimentación)
- ✓ Insomnio o hipersomnio (es decir, dificultades para descansar, ya sea porque se duerme menos de lo que se acostumbraba o porque se duerme más; véanse los trastornos en el dormir)
- ✓ Astenia
- ✓ Baja autoestima
- ✓ Pérdida de la capacidad de concentración

- ✓ Sentimiento recurrente de desánimo o desesperanza

**-Trastorno Bipolar o Trastorno Maníaco-Depresivo.-** Se caracteriza por cambios cíclicos en el estado de ánimo: fases de ánimo elevado o eufórico (manía) y fases de ánimo bajo (depresión). Los cambios de estado de ánimo pueden ser dramáticos y rápidos. En la fase depresiva pueden aparecer varios de los síntomas del trastorno depresivo; en la maníaca, la esposa puede estar hiperactiva, hablar excesivamente y tener una gran cantidad de energía. La manía afecta la manera de pensar y de comportarse con los demás, pudiendo llevar a la mujer a situaciones embarazosas, metiéndose en graves problemas. Si la manía no se trata puede convertirse en un estado psicótico.

**-Depresión psicótica.-** que ocurre cuando una enfermedad depresiva grave está acompañada por alguna forma de psicosis, tal como ruptura con la realidad, alucinaciones y delirios

**-Depresión posparto.-** la cual se diagnostica si una mujer que ha dado de luz recientemente sufre un episodio de depresión grave dentro del primer mes después del parto.

**-El trastorno afectivo estacional.-** se caracteriza por la aparición de una enfermedad depresiva durante los meses del invierno, cuando disminuye las horas de luz solar. (Rohan. K, 2004, pág. 273-283).

La depresión generalmente se clasifica en términos de gravedad: leve, moderada o severa. Los síntomas de la depresión se manifiesta como dificultad para conciliar el sueño o exceso de sueño, cambio dramático en el apetito, a menudo con aumento o pérdida de peso, fatiga y falta de energía, agitación, inquietud e irritabilidad, inactividad y retraimiento de las actividades usuales, pensamientos recurrentes de muerte o suicidio. (Moreno Diana, 2003, pág. 120).

### **3.7. DEPRESIÓN BANCARIA**

Según las fuentes consultadas, se han incrementado los índices de depresiones y patologías psíquicas debido a las presiones que reciben tanto por parte de los clientes como por parte

de las direcciones de las entidades financieras. Una cifra que se ha duplicado en los dos últimos años, en que el índice de ausentismo del sector ha crecido del 1% al 2% de las plantillas. “Pero muchos no cogen la baja por miedo a ser despedidos”, señala que un cuantioso número de trabajadores tiene que medicarse a diario para ir al trabajo o para poder dormir. Y es que no hay que olvidar que el sector vive inmerso en un momento de reestructuraciones, fusiones y adelgazamiento de plantillas (Herrero, 2010 pág35).

### **3.8. ANSIEDAD**

La ansiedad es una reacción emocional implicada en los procesos de adaptación ante eventos aversivos o peligros anticipados. Existe un nivel de ansiedad que se considera normal e incluso útil; se le denomina umbral emocional y permite mejorar el rendimiento y la actividad. Sin embargo, cuando la ansiedad rebasa ciertos límites, aparece un deterioro de la actividad cotidiana. En este caso, a mayor ansiedad, habrá un menor rendimiento, lo que constituye un punto de partida para los trastornos por ansiedad. (Rojas E, 2000).

Las personas se caracterizan por tener una ansiedad que se manifiesta de la siguiente manera: Taquicardias, temblores, pesadillas, inquietud, fobias, inseguridad, tartamudez, irritabilidad, torpeza, pesimismo, mala concentración, negativismo, soledad, rigidez y vergüenza, temblores, dolores musculares, espasmos, incapacidad para relajarse, tics y rostro constreñido, hipervigilancia, preocupaciones, miedos, anticipación de desgracias para sí mismo o para los demás, irritabilidad, impaciencia e irascibilidad, temor a la muerte, a la locura, a perder el control, a suicidarse.

Podemos decir que la ansiedad es definida entonces como emoción, rasgo de personalidad, respuesta o patrón de respuesta, estado de personalidad, síntoma, síndrome. En muchas ocasiones se han utilizado diferentes términos a lo que sería la ansiedad: angustia, miedo, estrés, temor, tensión, amenaza, que puede sentir una persona. (Rojas E, 2000).

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

- **Síntomas físicos:** Se producen por una serie de estructuras cerebrales intermedias, donde se orientan las bases neurofisiológicas de las emociones; el hipotálamo y el sistema nervioso simpático que produce en la médula suprarrenal grandes cantidades de adrenalina.
- **Síntomas psicológicos:** Son aquellos que se captan a través del lenguaje verbal, es una vertiente subjetiva, pues la información que obtenemos va a depender directamente de la riqueza psicológica del paciente, de la capacidad de buscar y descubrir sus sentimientos, y más que todo de su capacidad de expresar ,referir, relatar lo que se mueve dentro de ellos.
- **Síntomas de conducta:** Se denominan así a todos aquellos síntomas que pueden observarse desde afuera, sin necesidad del que sujeto cuente lo que le pasa.
- **Síntomas intelectuales:** Hacen referencia a un estado subjetivo de tensión que se produce como consecuencia de errores o deficiencias en la acumulación de la información.
- **Síntomas asertivos:** Se define como al trastorno de las habilidades sociales. Dificultad para un comportamiento personal y social adecuado a cada situación. (Rojas E, 2000),

El síntoma fundamental es la ansiedad, que es persistente en el tiempo (dura más de 6 meses) y generalizada, sobre una amplia gama de acontecimientos o actividades (como el rendimiento laboral o escolar), no estando restringida a una situación en particular como en las fobias ni presentándose exclusivamente en forma de crisis. El estado de ansiedad es casi permanente, oscilando levemente durante el transcurso del día y afectando la calidad del sueño. (Chorot, 1995, pág. 222).

### **3.9. LA ANSIEDAD LABORAL EN LOS BANCOS**

Estamos ocupados. Muy ocupados. Somos personas esclavizadas por una larga lista de tareas por hacer. Vivimos en un mundo veloz, acelerado, que gira y que da vueltas cada vez a más velocidad. Pero es tu mente la que en realidad hace que todo vaya más deprisa.

Hoy en día son muchos los trabajadores y empresarios a los que sus obligaciones les genera ansiedad.

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

Nos hemos convertido en personas permanente conectadas con el mundo, rodeados de mucha gente, pero aislados en nosotros mismos. Reímos menos, sentimos menos y tocamos menos. Nos estamos muriendo como seres sociales. Y todo eso ayuda que sientas más ansiedad en el trabajo. (Ahorro Capital, 2015; pag.15).

### **3.10. INSOMNIO**

El insomnio afecta a millones de personas en el mundo, algunos especialistas han determinado que se trata de un trastorno típico de nuestra sociedad contemporánea. Si bien las causas del insomnio son variadas, las consecuencias del insomnio pueden llegar a ser realmente severas para la persona que lo padece, ya sea a nivel emocional, mental y físico.

El insomnio y la falta de horas de sueño tienen consecuencias evidentes en el día a día de las personas que lo sufren. No dormir, dormir poco o mal puede llegar a convertirse en una verdadera tortura. Las personas que tienen dificultad a la hora de conciliar el sueño, que no pueden disfrutar de un buen descanso padecen de insomnio y este trastorno del sueño tiene consecuencias directas sobre su rendimiento físico y emocional.

Una persona que sistemáticamente tarda mucho en dormirse es víctima de un trastorno que repercute negativamente sobre su cuerpo, sus funciones mentales y su rendimiento durante el día (Gutiérrez, 2007 pág.78).

#### **3.10.1. Principales consecuencias de la falta de sueño.**

- Disminución de la capacidad de atención.
- Deterioro de la respuesta motora.
- Retraso en la capacidad de reacción ante estímulos.

- Disminución de la capacidad de toma de decisiones.
- Empeoramiento de la memoria.
- Posibilidad de desarrollo de cambios sensoriales como la reducción del campo visual o la ralentización del habla.
- Deterioro de determinadas funciones cerebrales, como la flexibilidad y la originalidad de pensamiento o perspicacia.
- Pérdida de control del humor

### **3.10.2. Clasificación del insomnio**

En relación con su duración podemos distinguir tres tipos de insomnio:

- Ocasional o transitorio: aquel que dura una o varias noches.
- De corta duración: aquel que se prolonga por espacio de una a tres semanas.
- Crónico: aquel de más de tres semanas de duración.

Los dos primeros se deben a causas externas al organismo, mientras que el insomnio crónico se debe a factores intrínsecos complejos desde un punto de vista fisiopatológico.

De acuerdo con la Clasificación Internacional de los Trastornos del sueño (ICDS), se distinguen tres tipos de insomnio crónico:

**Insomnio psicofisiológico:** suelen ser pacientes con un estado de alerta excesivo y una tensión muscular elevada a la hora de acostarse que les impide dormir, destacando en su personalidad rasgos de ansiedad y depresión. Suelen ser personas que se enclaustran, con bajo umbral para las situaciones de estrés y con un componente hipocondríaco importante.

**Mala percepción del sueño “hipnoagnosia”:** también denominado pseudoinsomnio. Son pacientes que se quejan de dormir poco, pero cuando se evalúan objetivamente las horas de sueño no se corresponden con la queja subjetiva del paciente. Se trata de una verdadera



agnosia del sueño. Estimándose su prevalencia en torno al 5% de los pacientes que consultan por insomnio.

**Insomnio Idiopático:** que comienza en la edad pediátrica y es discutible para algunos autores como entidad patológica. (Porrás ,2008 pág.45).

### **3.11. INSOMNIO FINANCIERO**

Los estadounidenses estarían [perdiendo el sueño](#) a causa de los costos de la salud, en mayor medida que por otros motivos monetarios, según una encuesta telefónica reciente, De los mil participantes, el 38% aseguró [no poder dormir](#) debido a los gastos médicos y las cuentas del seguro. Y la tendencia habría crecido en relación con años anteriores. De hecho, un 65% de los consumidores sufriría de “insomnio financiero”, el cual estaría escalando a niveles equiparables. (Chessen ,201 pág.58).

## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

A continuación se presenta el tipo de investigación, el área, población, la muestra, los métodos, las técnicas, instrumentos y los procedimientos a seguir en el tema de estudio científico.

#### **4.1. Tipificación de la investigación**

##### **Área:**

La presente investigación corresponde al área de psicología clínica, porque a partir de diferentes pruebas psicológicas se evaluaron y diagnosticaron los rasgos psicológicos que presentan los funcionarios que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos.

##### **Tipo:**

**Diagnóstica-Descriptiva:** El tipo de estudio es diagnóstico porque expone un proceso psicológico evaluable que de acuerdo con lo que sucede recoge información sobre fenómenos observables y sus relaciones en la medida que éstos son observables sin agregarle significado. Es decir, que a partir de la investigación se podrá conocer los rasgos psicológicos de las personas que desempeñan sus funciones laborales en entidades financieras.

Es descriptiva porque su objetivo consiste en reunir todo el material existente acerca del problema que se estudia. Es así que trata de establecer una descripción más previa de las consecuencias de un determinado individuo, situación o grupo; específicamente tratará de describir todos los rasgos psicológicos que pueden presentarse en los funcionarios que desempeñan sus funciones laborales en entidades financieras.

**Transversal:** Es transversal porque no se hizo un seguimiento del fenómeno de estudio a través del tiempo, sino que se tomó la muestra en su estado actual, tal y como se encontraban los funcionarios en las entidades financieras.

El tratamiento de los datos se realizó a partir de las siguientes dimensiones:

**Cuantitativa:** Se toma en cuenta como estrategia la dimensión cuantitativa para estudiar los hechos más objetivamente y de manera cuantificable y a partir de estos se logra conocer los elementos sobresalientes del problema, los datos exactos de los niveles de los rasgos

psicológicos del personal que trabaja en entidades financieras, a partir de los cuales se presentan cuadros con porcentajes para el análisis de los datos obtenidos.

**Cualitativa:** Para el tratamiento de los datos se toman en cuenta también la dimensión cualitativa que ayuda a analizar e interpretar los resultados obtenidos de las pruebas psicológicas aplicadas.

## **4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **4.2.1 Población**

La población para la presente investigación estuvo compuesta por todos los funcionarios de las diferentes entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija.

Según datos obtenidos de cada uno de los gerentes regionales de las diferentes entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija, son 37 los funcionarios que trabajan tanto en cooperativas como en los bancos.

Los cuales son:

Banco Unión: consta un gerente de agencia, dos cajeras, un encargado de plataforma.

Banco Proden: consta de un gerente de agencia, dos cajeras, tres asesores de crédito, un operativo.

Banco Eco futuro: tiene un gerente de agencia, un cajero, tres oficiales de créditos, un encargado de plataforma.

Banco Fie: consta un gerente de agencia, dos cajeras, tres oficiales de crédito, un encargado de plataforma, un supervisor.

Cooperativa Magisterio Rural: consta de un administrador, un cajero, tres oficiales de crédito, un encargado de plataforma.

Crece Desarrollo Rural: consta de un gerente de agencia, un cajero, dos asesores de crédito, un encargado de proyección, un asesor de crédito individual.

El personal que trabaja en el área de limpieza, porteros y el personal de seguridad de cada institución no fueron tomados en cuenta ya que estas personas no son estables en su trabajo porque están en constante rotación.

### CUADRO N° 1

#### CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

N°	Entidades Financieras	N° de funcionarios
1	Banco Unión	4
2	Banco Proden	7
3	Banco Eco Futuro	6
4	Banco Fie	8
5	Cooperativa Magisterio Rural	6
6	Creceer Desarrollo Rural	6
	<b>Total</b>	<b>37</b>

#### 4.2.2 Muestra.

En la investigación no existe muestra

#### 4.3 Métodos, técnicas e instrumentos.

A continuación se presentan los métodos, técnicas e instrumentos.

### 4.3.1 Métodos:

El método tomado en cuenta en la investigación es el teórico porque permite profundizar en el conocimiento esencial del tema en estudio y posibilita dar respuesta a dudas científicas. Pero también se utilizó el método empírico, ya que brinda la posibilidad de obtención de datos para el análisis, la medición y la interpretación de los datos recogidos.

### 4.3.2 Técnicas:

Las técnicas a tomar en cuenta son:

- Cuestionarios.- es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultantes. (Cuestionario de agresividad AQ, Cuestionario de ansiedad de Rojas)
- Inventarios.-es imprescindible conocer los grupos de investigación que de hecho o de forma potencial, puede construir una lista de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución. (Inventario de depresión BECK.)
- Los test psicológicos.- Son instrumentos experimentales que tienen por objeto medir o evaluar una característica psicológica específica, o los rasgos generales de la personalidad de un individuo. (Test para medir el Burnout, Test del sueño.)

### 4.3.3 Instrumentos:

Los instrumentos utilizados son los siguientes:

- **Cuestionario de agresividad (AQ).** El autor es Arnold Buss (1961), es un instrumento para evaluar la agresividad y se aplica a las personas de 18 años en adelante, el cuestionario consta de 29 ítems, con una escala de tipo Likert de cinco reactivos, desde 5;(completamente verdadero para mi),4 (completamente falso para mi), 3 (ni verdadero ni falso para mi), 2(bastante falso para mi), 1(completamente falso para mi), el sujeto evaluado elige una respuesta. Se puntúa (83-98) Alto, (68-82) Medio, (52-67) Bajo, Menos a 51 Muy bajo

**Fiabilidad:** El grado de fiabilidad en base al coeficiente de Cronbach para la escala total es de ( $\alpha=0,836$ ), en el caso de las sub escalas son menores, en agresión

física ( $\alpha=0,638$ ), sub escala de agresión verbal ( $\alpha=0,565$ ), subescala ira ( $\alpha=0,552$ ) y hostilidad ( $\alpha=0,650$ ).

**Validez:** mediante el análisis factorial exploratorio se llega a explicar, que el 68.819% de la varianza total acumulada, demuestra una estructura del test compuesta por un factor que agrupa a cuatro componentes, resultados acordes al modelo propuesto por Arnold Buss, de este modo se comprueba la hipótesis de que la versión española del cuestionario de agresión adaptada a la realidad peruana presenta validez de constructo mediante el análisis factorial.

- **Test para medir el Bournout Dr. Benjamín Villaseñor:** Este test intenta medir la frecuencia y la intensidad con la que se padece el burnout. Las respuestas miden 3 categorías: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Asigna un número a cada pregunta de acuerdo a tu situación y anótalo. El resultado se puntúa.

Agotamiento Profesional: igual o menor que 17: todo está bien, entre 19 y 29: ten cuidado, igual o mayor que 30: tienes que tomar medidas urgentes.

Despersonalización: igual o menor que 3: todo está bien, entre 4 y 7: ten cuidado, igual o mayor que 8: tienes que tomar medidas urgentes.

Logro Individual: igual o mayor que 40: todo está bien, 34 y 39: ten cuidado, menor que 34: tienes que tomar medidas urgentes.

- **Inventario de depresión BECK BDI-II:** El autor de este inventario es J. Beck, evalúa el grado de depresión que pueda tener una persona, está compuesta por 21 grupos de frases, el sujeto evaluado elige una sola respuesta.

En cada grupo existen cuatro frases donde se tiene que elegir del 0 al 3, el resultado que puntúa el sujeto se lo suma y si el total es: 0-9 entonces la depresión es normal, si puntúa 10-18 la depresión es ligera, si puntúa de 19-29 es depresión moderada y si se obtiene 30-66 puntos es depresión severa.

- **Cuestionario de Ansiedad de Rojas:** El autor es Enrique Rojas, es un cuestionario para valorar la ansiedad, ha sido creado en el año 1989, se aplica a personas de 18 años en adelante, son cinco ítems, con 20 preguntas cada uno y hacen un total de 100 preguntas a las que se responde con 1 si la intensidad es ligera, dos si la

intensidad es mediana, tres si es intensidad alta y cuatro si la intensidad es grave. Se califica sumando todas las intensidades de cada ítem donde, si el sujeto obtiene 0-20 es ansiedad normal, si obtiene en la sumatoria entre 20-30 su ansiedad es ligera, si obtiene 30-40 la ansiedad será moderada, si en sumatoria puntúa entre 40-50 la ansiedad es grave, y si el sujeto obtiene en la sumatoria más de 50 su ansiedad es muy grave.

- **Test del sueño ((escala de Epworth)** el autor es el doctor Johns es un test que evalúa si estás padeciendo alguna forma de insomnio, ha sido creado en el 1991, y se aplica a las personas de 18 años en adelante, está compuesta por siete ítems, el sujeto evaluado elige una sola respuesta. Se puntúa 7-9 no padece de insomnio, 10-14 insomnio leve, 15-21 insomnio moderado, 22-28 insomnio severo

**Fiabilidad:** el grado de fiabilidad en base al coeficiente de confiabilidad fue en un total de 0.89, el coeficiente más alto se presentó en la subescala de falta de sueño; de Cronbach =0.90), seguido por la subescala dificultad para conciliar el sueño 0.87, interrupción del sueño 0.86.

**Validez:** Mediante el análisis factorial exploratorio se llega a explicar que el 70.015% de la varianza acumulada, que demuestra una estructura del test compuesta por siete ítems resultado acorde al modelo propuesto por el doctor Johns, de modo que se comprueba la hipótesis de que la versión española del test de sueño Escala de Epworth adaptada a la realidad colombiana presenta validez de constructo mediante el análisis factorial.

#### **4.4. PROCEDIMIENTO**

El procedimiento que se empleó en la presente investigación se basó en las siguientes fases.

**1° Fase:** Esta fase consistió básicamente en la revisión bibliográfica, se investigó y actualizó la bibliografía con respecto a la temática.

**2° Fase:** En esta fase se realizó la selección de los diferentes instrumentos, como el Cuestionario de agresividad (AQ), Test para medir el Burnout, Test de depresión de Beck, el cuestionario de ansiedad y el Test del sueño

**3° Fase:** En esta fase se efectuó la selección de la muestra a tomar en cuenta en la investigación.

**PRUEBA PILOTO:** La prueba piloto tiene como objetivo familiarizarse con el manejo de los instrumentos, cerciorarse que las pruebas dan respuesta a los objetivos planteados, identificar posibles ítems cuya redacción no está clara para los entrevistados y por ultimo determinar los tiempos de aplicación, el orden más conveniente, los lugares más recomendables para su aplicación.

La selección de la muestra para la aplicación de la prueba piloto se la realizo en la ciudad de Tarija en una entidad financiera donde se seleccionó a tres sujetos al azar del sexo masculino, se aplicó dentro de la institución bancaria en el horario de descanso. Esta aplicación se la realizó en cinco sesiones, un instrumento por día, los cuales fueron: Cuestionario de agresividad (AQ), Test para medir el Bournout, Test de depresión de Beck, el cuestionario de ansiedad y el Test del sueño.

Una vez finalizada la aplicación se hizo la corrección respectiva para así poder verificar si los resultados dan respuesta a los objetivos planteados y así finalmente elaborar el informe de cada funcionario.

**4° Fase:** Esta fase consistió en la aplicación de las diferentes pruebas que se seleccionaron.

La aplicación de los test en las diferentes entidades financieras en la comunidad de Entre Ríos que son los Bancos Unión, Proden, Eco Futuro, Fie, Cooperativa Magisterio Rural y Crecer Desarrollo Rural, que entre todos hace una población de 37 funcionarios. Empezó a partir del 11 de marzo, estableciendo el rapport para entrar en confianza con los diferentes responsables de cada agencia y que ellos pudieran dar los horarios para realizar la aplicación. los instrumentos fueron aplicados a partir del 18 de marzo y finalizo el 8 de abril solo se podía aplicar los días jueves, viernes y sábado al medio día porque eran los



únicos días que podían atender o tuvieran más tiempo, todos demostraron mucho interés y amabilidad en la administración de los test.

**5° Fase:** Se sistematizaron y se procesaron los datos obtenidos de las diferentes pruebas aplicadas.

**6° Fase:** En esta fase se realizó el análisis e interpretación de los datos.

**7° Fase:** En esta última fase se realizó la redacción y elaboración del informe final.

## **V.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

A continuación, se presenta y analizan los resultados obtenidos de los instrumentos que se utilizaron para recoger información. Se realiza un comentario descriptivo de los valores más altos de cada uno de los cuadros estadísticos.

Los resultados se presentan en el orden de los objetivos planteados.

Al final de cada cuadro se presenta una conclusión o síntesis de cada objetivo específico. Al finalizar la presentación e interpretación de los datos de todos los objetivos específicos se

encuentra una valoración del grado de cumplimiento del objetivo general y finalmente se encuentra el análisis de la hipótesis.

**5.1 OBJETIVO N° 1 Establecer los niveles de agresividad que presentan los funcionarios que trabajan en las entidades financieras del municipio de Entre Ríos- Tarija.**

A continuación, se muestra el primer cuadro estadístico con porcentajes y frecuencias que permiten observar el nivel de agresividad de las personas que trabajan en entidades financieras. Este objetivo se logró mediante la aplicación del cuestionario de agresividad (AQ). Está compuesto por 29 ítems, con cinco opciones de respuesta; el sujeto elige una sola respuesta en cada ítem, con las opciones del uno al cinco.

**Cuadro N° 2**

**Niveles de Agresividad (Escala de agresividad AQ de Buss y Perry)**

<b>Variable</b>	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Agresividad</b>	<b>Muy bajo</b>	<b>16</b>	<b>43.3%</b>
	Bajo	9	24.3%
	Medio	7	18.9%
	Alto	5	13.5%
	Muy alto	0	0.0%
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100.0%</b>

Como se puede observar en el cuadro estadístico que el 43.3% de las personas que trabajan en entidades financieras presentan un nivel de agresividad muy bajo, lo cual quiere decir que no manifiestan agresividad ni actitudes negativas como el mal humor y frustraciones durante el desempeño de sus funciones por lo que se muestran más bien respetuosas, demostrando que su desempeño laboral no les provoca sentimientos de rabia y acciones violentas a nivel físico, verbal ni facial, ya que demuestran su profesionalismo siendo amables, educadas durante el trato a las personas.

El 24.3% de las personas que trabajan en las entidades financieras tienen una agresividad baja, lo que quiere decir que este grupo de funcionarios en ocasiones podrían tener dificultades de comunicación positiva con los que los rodean, podrían manifestar en algún momento sentimientos de rabia a nivel facial y verbal e inclusive actuar desafiantes, amenazadores e insensibilidad o falta de comprensión hacia los demás.

Un 18.9% de las personas que trabajan en las entidades financieras presentan un nivel de agresividad media lo que quiere decir que este grupo de personas se caracterizan por no tener control de sus impulsos, son incapaces de manejar de forma adecuada sus impulsos lo que conlleva a tener una imagen negativa de los demás y de sí mismo, son personas hostiles que muestran desprecio o disgusto global por muchas personas dentro del ambiente laboral o familiar.

El 13.5% de las personas que trabajan en entidades financieras tienen un nivel de agresividad alto; estas personas presentan reacciones violentas (gritos, insultos, amenazas), impulsivas, impacientes; desarrollan el sentimiento del fracaso y no soportan desafíos porque se sienten en desventaja con los demás.

Es así que las personas que trabajan en bancos como en cooperativas pueden presentar diferentes niveles de agresividad que es por supuesto la secuencia de un sinnúmero de causas que pueden pasar por cuestiones biológicas, personales, familiares, sociales, laborales o económicas (Pérez,2008).

**Cuadro N° 3**  
**Nivel de Agresividad en relación al sexo**

Agresividad	Masculino		Femenino	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	porcentaje
Muy bajo	9	47.4%	7	38.9%
Bajo	4	21.1%	5	27.8%
Medio	3	15.8%	4	22.2%

Alto	3	15.8%	2	11.1%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en el cuadro anterior, los varones que obtuvieron un 47.4%, tienen una agresividad muy baja; al igual que las mujeres porque alcanzaron un porcentaje de 38.9%, es decir, que tanto las personas de sexo femenino como las de sexo masculino tienen las mismas actitudes, en relación al comportamiento que muestran en el desempeño de su labor; lo cual significa que no son agresivos, por lo que estas personas al tener contacto con las personas demuestran que son pasivas, tranquilas que les gusta su trabajo a pesar del estrés y cansancio que sienten dentro de su trabajo.

Tanto hombres como mujeres, en los días en que existe demasiada demanda laboral demuestran amabilidad, comprensión y una buena comunicación con sus compañeros de trabajo y con los usuarios de los diferentes servicios financieros.

**5.2 OBJETIVO N° 2 Determinar la presencia del síndrome del Burnout que presentan las personas las que trabajen en entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija**

A continuación se describen, analizan y comparan los resultados obtenidos que contribuyen al cumplimiento del segundo objetivo de la presente investigación. El objetivo se logró mediante la aplicación del test para medir el Burnout, que consta de tres categorías: agotamiento profesional, despersonalización, realización personal.

**Cuadro N° 4**

**Test para medir el Burnout (Dr. Benjamín Villaseñor)**

**Categoría Agotamiento Profesional**

Categoría	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
-----------	-------------	------------	------------

<b>Agotamiento profesional</b>	<b>Todo está bien</b>	<b>28</b>	<b>75.7%</b>
	Ten cuidado	9	24.3%
	Tienes que tomar medidas urgente	0	0.0%
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100.0</b>

Observamos en el cuadro, que las personas que trabajan en las entidades financieras, tanto en los bancos como en las cooperativas consideran que no están atravesando por una situación de agotamiento profesional; ya que lo confirma el 75.7% que puntuaron como resultado “todo está bien”, lo cual significa que los trabajadores no sienten cansancio o debilidad por el ejercicio de su trabajo, ya que consideran que todo está bien a nivel físico y emocional; es decir que son personas emocionalmente estables, no se sienten fatigadas ni frustradas, sino más bien tienden a separar lo laboral de lo personal para que no les genere ninguna alteración a nivel psíquico.

A diferencia del otro grupo de personas que obtuvieron un resultado del 24.3%, quienes consideran que la carga laboral les está afectando a nivel físico y psicológico, quienes deben prestar atención a su salud, y deben tener cuidado porque las consecuencias del síndrome del burnout, no solo podría afectar a nivel laboral, sino también a nivel familiar y social. Ya que el trabajador está expuesto de manera continua a altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno, falta de formación para desempeñar las tareas, puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el Burnout.

### **Cuadro N° 5**

#### **Test para medir el Burnout (Dr. Benjamín Villaseñor)**

#### **Categoría Despersonalización**

<b>Categoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>Todo está bien</b>	<b>22</b>	<b>59.5%</b>

<b>Despersonalización</b>	Ten cuidado	11	29.7%
	Tienes que tomar medidas urgentes	4	10.8%
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100.0</b>

Es importante resaltar que el 59.5% de las personas que trabajan en entidades financieras consideran que todo está bien en relación a la percepción o experiencia de sí mismo, por lo que no sienten que son afectados por los sentimientos de despersonalización, están conectados con la realidad, pueden tener una autoestima alta, no presentan comportamientos agresivos, no padecen de taquicardias ni insomnio.

Sin embargo el 29.7% de los trabajadores de los bancos y cooperativas, deben tener cuidado en cuanto a padecer sentimientos y conductas despersonalizadas, caracterizándose como poco interés en el trabajo, falta de empatía, irritabilidad, bajo rendimiento, estados permanentes de nerviosismo y ciertos niveles de agresividad, comunicación deficiente. Lo cual desencadenaría en una mala relación con los compañeros de trabajo y con la familia.

Un 10.8% de las personas que trabajan en entidades financieras deben tomar medidas urgentes ya que están padeciendo de despersonalización, son personas que están cansadas por el trabajo lo cual se muestran irritables, agresivos, tratan mal a sus clientes y compañeros de trabajo, lo que podría afectar también su entorno familiar.

### **Cuadro N° 6**

#### **Test para medir el Burnout (Dr. Benjamín Villaseñor)**

#### **Categoría Realización Personal**

<b>Categoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Realización personal</b>	<b>Todo está bien</b>	<b>22</b>	<b>59.5%</b>
	Ten cuidado	7	18.9%
	Tienes que tomar	8	21.6%

	medidas urgentes		
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100.0%</b>

En cuanto a la realización personal se puede afirmar que el 59.5% de las personas que ejercen su profesión en entidades financieras en la provincia de Entre Ríos consideran que todo está bien, ya que indican deseos de superación, tienen habilidades de empatía, son amigable en el trato hacia los demás, muestran eficacia al resolver problemas de los clientes, son optimistas, sociables, transmiten confianza a los demás, son seguros de sí mismos, influyen de manera positiva en la vida de otras personas a través del ejercicio de su trabajo, se sienten llenos de energía, son aceptados fácilmente por los demás.

El grupo que puntuó un 21.6%, deben prestar atención, a su realización personal, ya que en ocasiones pueden presentar dificultades a nivel personal-laboral.

Se caracterizan por estar desmotivados en el desempeño de su labor, presentan bajo rendimiento, se aburren fácilmente con las consultas de los clientes, son impacientes.

No se plantean metas a corto ni largo plazo, no le encuentran sentido a la vida, no tienen equilibrio entre la vida personal y la vida laboral, no pueden superar obstáculos que se les presentan a lo largo de su vida.

El 18.9% de los trabajadores de las entidades financieras deben tener cuidado ya que están expuestos a padecer de estrés crónico, manifestando además síntomas de agotamiento, fracaso impotencia, poca realización personal, dificultad para concentrarse, dolor de cabeza, bajo rendimiento y aburrimiento.

### **Cuadro N° 7**

#### **Test para medir el Burnout Agotamiento Profesional según el sexo**

<b>Indicadores</b>	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>

<b>Todo está bien</b>	<b>15</b>	<b>78.9%</b>	<b>13</b>	<b>72.2%</b>
<b>Ten cuidado</b>	4	21.1%	5	27.8%
<b>Tienes que tomar medidas urgentes</b>	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Como se puede evidenciar en el cuadro donde se aprecian los datos según el sexo, tanto las mujeres y los varones manifiestan a través de los resultados que todo está bien en relación a su agotamiento, ya que el 78.9% de los hombres y el 72.2% de las mujeres muestran actitudes positivas en cuanto a su estado físico y psicológico, por lo que ni los hombres ni las mujeres están en un estado de estrés laboral, es así que realizan sus actividades con entusiasmo, no manifestando cansancio.

Aunque como observamos en el cuadro, existe una diferencia en menor porcentaje y frecuencia en relación a ambos sexos, es decir, que más varones (15) que mujeres, (13) se encuentran saludables física y emocionalmente, aunque la diferencia es pequeña, esta podría atribuirse a que las mujeres por lo general, tienen doble rol en la vida, debido a que pueden ser madres, esposas y profesionales, notando el desempeño de estos roles podría generar en algún momento cierto agotamiento, porque en sus casas también tienen responsabilidades que cumplir al igual que en su trabajo. Pero se puede manifestar que este grupo de mujeres no se dejan afectar en gran medida en comparación con los varones, lo que implica que están distribuyendo de la manera correcta su tiempo y están asumiendo sus roles de forma adecuada, sin que les perturbe a nivel emocional ni físico

### **Cuadro N° 8**

#### **Test para medir el Burnout Despersonalización según el sexo**

<b>Indicadores</b>	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Todo está bien</b>	<b>12</b>	<b>63.2%</b>	<b>10</b>	<b>55.6%</b>
<b>Ten cuidado</b>	5	26.5%	6	33.3%



<b>Tienes que tomar medidas urgentes</b>	2	10.5%	2	11,1%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

En relación a la despersonalización entre hombres y mujeres, se puede afirmar que está todo bien y que no les afecta de manera significativa el desempeño de sus funciones. Por lo que tanto las mujeres y varones, están presentando actitudes y comportamientos óptimos a nivel físico-emocional, son empáticos, brindan buenos tratos durante la atención a los clientes que hacen uso de los servicios financieros, son comprensivos.

Los varones puntuaron un 63.2%, lo que equivale a que 12 varones de los 37 en total, se caracterizan por tener equilibrio emocional, manifestando esto en buenos comportamientos y actitudes; al igual que 10 mujeres que puntuaron un 55.6%. Por lo que se puede deducir, que los hombres están mejor que las mujeres en cuanto a la manera de percibirse y percibir a los demás.

Existe un porcentaje significativo seguido de los ya referidos anteriormente que es el 26.5% de varones y 33.3% de mujeres que se revela que deben tener cuidado, prestar atención a los síntomas que podrían estar presentando como ser ataques de miedo, angustia, desesperación, se sienten algo extraños o raros, sienten como si estuvieran separados de su cuerpo, tanto las mujeres como los hombres, lo cual podría desencadenarse si no recibe apoyo profesional en un trastorno de despersonalización.

### **Cuadro N° 9**

#### **Test para medir el Burnout**

#### **Realización Personal según el sexo**

<b>Indicadores</b>	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Todo está bien</b>	<b>13</b>	<b>68.4%</b>	<b>9</b>	<b>50.0%</b>
<b>Ten cuidado</b>	4	21.1%	3	16.7%
<b>Tienes que tomar medidas urgentes</b>	2	10.5%	6	33.3%

<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------	-----------	-------------

En cuanto a la realización personal se observa que los varones muestran signos de mayor superación personal, ya que obtuvieron un porcentaje de 68.4 equivaliendo a 13 varones en comparación con las mujeres que solamente calificaron un 50% de que todo está bien, es decir aparentemente los varones son quienes poseen más deseos de superación que las mujeres.

Como muestran los resultados en el cuadro estadístico los varones y las mujeres son personas que se caracterizan por ser exitosas, inteligentes emocionalmente, son optimistas, tienen confianza en sí mismos, se preocupan por aprender constantemente.

### **5.3 OBJETIVO N° 3 Identificar los niveles de depresión que presentan las personas que trabajan en las entidades financieras del municipio de Entre Ríos - Tarija.**

A continuación, se muestra el primer cuadro estadístico con porcentajes que permiten observar el nivel de depresión de las personas que trabajan en las entidades financieras del municipio de Entre Ríos. Este objetivo se logró a partir de la aplicación del inventario de depresión de Beck BDI-II. Este inventario está compuesto por 21 grupos de frases; el sujeto evaluado elige una sola respuesta en cada grupo, con las opciones del cero al tres.

**Cuadro N° 10**  
**Niveles de Depresión**

**(Inventario de Depresión BECK BD-II)**

<b>Variable</b>	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Depresión</b>	<b>Normal</b>	<b>26</b>	<b>70.3%</b>
	Moderada	10	27.0%
	Ligera	1	2.7%
	Severa	0	0.0%
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100.0%</b>

Las personas que trabajan en los bancos y cooperativas en el municipio de Entre Ríos de la ciudad de Tarija, presentan indicativos significativos de depresión.

Se puede observar en el cuadro estadístico que los funcionarios de las entidades financieras, obtuvieron un porcentaje del 70.3% con un nivel de depresión normal, lo cual quiere decir que este mínimo grado de depresión les provoca en algunas ocasiones sentimientos de tristeza, melancolía e infelicidad; en momentos de soledad las personas se sienten derrumbadas. Están presentando un cierto grado de depresión, que no es tan grave pero que sí les afecta en cierta medida su vida personal.

El 27 % de las personas que trabajan en entidades financieras tienen un grado de depresión ligera, lo cual quiere decir que están padeciendo una pérdida o aumento de peso o de apetito, lentitud, fatiga, dificultad para concentrarse, y en ocasiones tienen pensamientos de falta de interés por la vida.

Podrían aferrarse a la soledad y encierro en sí mismos, dejándoles de importar en algunas circunstancias el trabajo, la familia, tal vez el excesivo trabajo, la remuneración económica probablemente no sea satisfactoria, y no les alcance para cubrir algunas necesidades personales o familiares, lo que conlleva a tener pensamientos de desánimo, aunque también podría influir la relación con los compañeros de trabajo, el sentirse aceptado o no por el grupo, influye en alguna medida sobre el estado de ánimo.

Las personas que trabajan en las entidades financieras podrían sentir como si hubieran perdido el sabor, el placer de vivir. Se considera incapaz de brindar amor o afecto en sus momentos de crisis, lo cual aumenta sus sentimientos de culpa y disminuye su energía.

### **Cuadro N° 11**

#### **Niveles de Depresión**

### Según el sexo

Depresión	Masculino		Femenino	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	porcentaje
Normal	14	73.7%	12	66.7%
Moderada	5	26.3%	5	27.8%
Ligera	0	0.0%	1	5.6%
Severa	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

En relación a la depresión según el sexo, se puede evidenciar según el cuadro estadístico antes referido que los varones tienen una depresión normal con un porcentaje de 73.7% al igual que las mujeres con un porcentaje de 66.7%, lo cual significa que ambos sexos están bien en cuanto a la depresión; sin embargo cabe destacar la diferencia entre los porcentajes de los hombres hacia las mujeres, es decir, que los hombres podrían estar presentando un estado de ánimo más óptimo en comparación con las mujeres.

Como se observa en el cuadro las mujeres puntuaron un 27.8 % y los hombres el 26.3%, ambos presentan depresión moderada y pueden tener sentimientos de tristeza en ocasiones. Se caracterizan por una combinación de síntomas que interfieren en su vida cotidiana, como el estar deprimidos la mayor parte del día, pérdida de placer o interés en casi todas las actividades, son lentos, se agitan rápido, padecen sentimientos de inutilidad y culpabilidad.

Se caracterizan por cambios cíclicos en el estado de ánimo, como fases de ánimo elevado o eufórico y fases de ánimo bajo, es decir, los cambios de ánimo pueden ser dramáticos y rápidos, pueden estar hiperactivos, hablar excesivamente y tener una gran cantidad de energía, como puede ser todo lo contrario. Lo rescatable de este porcentaje de personas es que no están aún sumergidas en depresión, aún pueden tomar algunas decisiones, aunque ese grado sí les afecta de gran manera, pero por el trabajo consideran que deben tener cierto grado de responsabilidad y se ven obligados a salir de ese estado.

#### **5.4. OBJETIVO N° 4 Establecer el grado de ansiedad que presentan los funcionarios que trabajan en las entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija**

A continuación se describen y analizan los resultados obtenidos que contribuirán al tercer objetivo; para tal consecuencia se utilizó el cuestionario de Ansiedad de Rojas, que consta de cinco ítems, con 20 preguntas cada uno, haciendo un total de 100 preguntas.

**Cuadro N° 12**

#### **Grado de Ansiedad**

**(Cuestionario de Ansiedad de Rojas)**

<b>Variable</b>	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ansiedad</b>	<b>Normal</b>	<b>35</b>	<b>95.6%</b>
	Ligera	2	5.4%
	Moderada	0	0.0%
	Grave	0	0.0%
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100.0%</b>

El 95.6% de las personas que trabajan en las entidades financieras presentan un nivel de ansiedad normal, es decir que en cierta medida esta ansiedad es útil, ya que cuando el cuerpo y la mente reaccionan al peligro o la amenaza, una persona siente sensaciones físicas de ansiedad: cosas como la aceleración del ritmo cardíaco y respiratorio, tensión muscular, las palmas de las manos que sudan, un malestar en el estómago y temblor en las manos y las piernas. Estas sensaciones son parte de la respuesta del cuerpo de "huir o luchar". Están provocadas por un aumento de la producción de adrenalina y otras sustancias químicas que preparan al cuerpo para escapar rápidamente del peligro. Pueden presentarse como normales, porque el desempeño de sus actividades laborales es considerado como parte de su trabajo y no les genera ansiedad.

Pero estas personas ocasionalmente pueden sentirse inquietas o nerviosas. Es natural que ante situaciones nuevas, desconocidas o que suponen un desafío se produzcan sentimientos

de ansiedad y nerviosismo. Tener que enfrentar una vida rutinaria en el trabajo, atender a personas extrañas todo los días, el hecho de tener que acatar órdenes de sus inmediatos superiores, cumplir horarios, trabajar bajo presión tener una alimentación incorrecta y fuera de horario, puede desencadenar una ansiedad normal. Aunque estas situaciones no representan una verdadera amenaza para la seguridad de la persona, pueden hacer que alguien se sienta "amenazado" por la posible vergüenza, preocupado por cometer un error, por adaptarse a la situación, por atrancarse con las palabras, por ser aceptado o rechazado o por perder su orgullo. Las sensaciones físicas como las palpitaciones, las manos sudorosas o las molestias en el estómago pueden también estar presentes en la ansiedad normal.

Estas personas también pueden tener la sensación de peligro, desaliento, agitación, pesimismo y paralización de las actividades, sensación de falta de sentido, desorden y dificultad en ordenar los pensamientos, falta de concentración; pueden estar afligidas, inquietas, falta de sueño, esto es normal en cierta medida.

Como la ansiedad hace que una persona se ponga en alerta, se concentre y se prepare para enfrentar posibles problemas, la ansiedad puede ayudarnos a hacerlo lo mejor posible en situaciones que requieren nuestra actuación.

El 5.4% de las otras personas que trabajan en las entidades financieras pueden presentar síntomas de ansiedad ligera como ser: taquicardias, temblores, pesadillas, inquietud, fobias, inseguridad, tartamudez, irritabilidad, torpeza, pesimismo, mala concentración, negativismo, soledad, rigidez.

Además de la preocupación que podrían sentir porque en ocasiones les falta el dinero, siendo el caso de los cajeros, los trabajadores con ansiedad sienten dolor en el pecho, dolor de cabeza, cansancio, tensión muscular, dolor de estómago. Las preocupaciones se sienten como una carga, haciendo que la vida se viva como algo agobiante o con una sensación de no tener control. La ansiedad toma la forma de obsesiones (pensamientos negativos) y compulsiones (acciones para intentar aliviar la ansiedad).

Para algunas de las personas que se sometieron a este estudio, las sensaciones físicas pueden ser fuertes e inquietantes. Para otros los sentimientos de miedo y fatalidad pueden

presentarse sin ninguna razón aparente que pueda hacerles sentirse asustados, desprotegidos o en guardia.

Las preocupaciones constantes pueden hacer que una persona se sienta abrumada por cualquier pequeña cosa. Todo esto puede afectar a la concentración, la confianza, el sueño, el hambre y el aspecto.

Las personas con ansiedad ligera pueden evitar hablar de sus preocupaciones, creyendo que los demás podrían no entenderlos. Quizá teman ser juzgados injustamente, o que se les considere débiles y pueden sentirse incomprendidos o solos, esto se puede corroborar con las respuestas de la entrevista.

**Cuadro N° 13**

**Grado de Ansiedad según el sexo**

<b>Ansiedad</b>	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Normal</b>	<b>18</b>	<b>94.7%</b>	<b>17</b>	<b>94.6%</b>
Ligera	1	5.3%	1	5.6%
Moderada	0	0.0%	0	0.0%
Grave	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

El cuadro anterior muestra que tanto los varones con un porcentaje de 94.7% y las mujeres con un porcentaje de 94.6% presentan angustia o niveles de ansiedad normales, que no es patológica, ya que es común por los conflictos inesperados, situaciones de tensión

emocional, como lo es el desempeño de sus funciones laborales, ya que en ocasiones viven una situación de angustia ante la incertidumbre de que su trabajo es considerado como satisfactorio ante los demás, que si está cumpliendo de la manera adecuada todas sus funciones laborales, incluso se preocupan por su aspecto personal, ya que para efectuar atención directa al público les exigen algunos requisitos, como mostrarte amables, físicamente bien atendidos respecto a su personalidad también.

Por lo que las mujeres se ven más involucradas consigo mismas en este aspecto, ya que se preocupan por estar facialmente bien maquilladas y peinadas, así mismo deben mostrarse sonrientes en el momento de brindar atención al público.

Pero como en el cuadro se verifica existe un gran porcentaje de varones y mujeres que tienen una ansiedad normal, por lo que no interfiere en su salud emocional y física, es algo normal, ya que todas las personas tienen algún tipo de preocupación pero que pueden controlar y no se dejan afectar por la situación.

**5.5. OBJETIVO N° 5 Determinar los niveles de insomnio que se presentan en los funcionarios que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija.**

A continuación, en el siguiente cuadro se observan datos acerca de la información recabada, que contribuye al logro del objetivo anteriormente descrito, para lo cual se utilizó el test del sueño (Escala de Epworth) que evalúa si estas padeciendo alguna forma de insomnio, aplicable a personas mayores de 18, compuesta por siete ítems.

**Cuadro N° 14**

**Niveles de insomnio**

**Test del sueño (escala de Epworth)**

<b>Variable</b>	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	No padece	4	10.8%



<b>Insomnio</b>	insomnio		
	<b>Leve</b>	<b>26</b>	<b>70.3%</b>
	Moderado	6	16.2%
	Severo	1	2.7%
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100.0%</b>

Como se puede observar los resultados en el cuadro anterior, el 70.3% de las personas que trabajan en las entidades financieras padecen un nivel de insomnio leve, es decir que pueden presentar cierto grado dificultades para conciliar el sueño, el cual puede ser transitorio, porque dura una o varias noches, por lo que la cantidad y calidad del sueño no es la más certera.

Es decir que les cuesta dormir, se despiertan por las noches y no pueden continuar su sueño, el dormir muy pocas horas durante las noches repercute negativamente sobre su cuerpo, sus funciones mentales y su rendimiento durante el día. Por lo que disminuyen la capacidad de atención y concentración, deterioro de la respuesta motora, retraso en la capacidad de reacción e incapacidad de toma de decisiones en algunas circunstancias.

Existe un porcentaje no menos relevante del 16.2 % de todas las personas que sufren insomnio moderado, el cual puede ser un poco más peligroso, ya que se empieza a presentar disminución de la memoria, pérdida del control del humor, se muestran aburridos, cansados durante el día, puede ser de corta duración porque se prolonga por espacios de una a tres semanas, se deben a causas externas al organismo.

Destacan en su personalidad cierto grado de rasgos de ansiedad y depresión; todo lo anterior referido podría ocasionarle deterioro social u ocupacional o en otras áreas importantes.

Lo que podría estar generando este nivel de insomnio es el ritmo de vida, y más aún cuando se presentan presiones constantes, estas generan estrés o ansiedad y con ello dificultad para conciliar el sueño, ya que existe la causa de tipo educacional que puede estar relacionada

con los hábitos y pueden ser múltiples como la mala organización o falta de planificación de las actividades, mala alimentación, el consumo excesivo de café y la realización de ejercicios en la noche.

**Cuadro N° 15**  
**Niveles de Insomnio según el sexo**

<b>Insomnio</b>	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
No padece insomnio	0	0.0%	4	22.2%
<b>Leve</b>	<b>15</b>	<b>78.9%</b>	<b>11</b>	<b>61.1%</b>
Moderado	4	21.1%	2	11.1%
Severo	0	0.0%	1	5.6%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

En relación al insomnio según el sexo, se puede afirmar que el 78.9% de los varones tienen un nivel de insomnio leve, lo cual significa que existe un mínimo de deterioro de la calidad de vida al igual que las mujeres que puntuaron un 61.1% de insomnio leve, lo que quiere decir que a los hombres les está afectando en mayor proporción que a las mujeres ya que así demuestran los resultados.

En los hombres se manifiesta el insomnio leve o ligero al no poder dormir durante varias noches seguidas, en cambio las mujeres se ven menos afectadas porque si pueden dormir, pero se despiertan durante las noches, no pudiendo mantener el sueño, pero es importante

resaltar que si pueden dormir aunque no de forma continua en comparación con los hombres, quienes se expresan por demasiado cansancio, irritabilidad y ansiedad durante el desempeño de su actividades laborales, lo que podría estar atacando a su sistema nervioso, por lo general este problema puede presentar síntomas de cansancio y sueño diurno y conlleva a tener problemas en el trabajo, ya que el rendimiento baja notablemente, sus niveles de atención y concentración tienden a disminuir, se sienten fatigadas, pierden la tranquilidad y comienzan a sentir molestias aflorando su estado de ánimo, siendo en algunas oportunidades violentos con los que le rodean, lo que en las mujeres se observa en menor intensidad.

## 5.6 Análisis de la Hipótesis

A continuación se analizan las hipótesis planteadas al principio de la presente investigación científica.

Objetivo específico N° 1 formulado de la siguiente manera: **“Establecer los niveles de agresividad que presentan los funcionarios que trabajan en las entidades financieras del municipio de Entre Ríos- Tarija.”** Según los resultados obtenidos presentan una agresividad muy baja lo cual significa que no son agresivos, que son personas pasivas, tranquilas que les gusta su trabajo a pesar del cansancio que sienten dentro del mismo.

Al respecto la hipótesis formulada para este objetivo es **“Las personas que trabajan en entidades financieras en el municipio de Entre Ríos- Tarija tienen un nivel de agresividad media”** en función a los resultados obtenidos la misma se RECHAZA.

Objetivo específico N° 2 planteado de la siguiente manera: **“Determinar la presencia del síndrome del Burnout que presentan las personas que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija.”** De acuerdo a los resultados obtenidos los funcionarios de las entidades financieras presentan agotamiento profesional, despersonalización, realización personal con un indicador (*todo está bien*) lo cual significa que realizan su trabajo con entusiasmo, muestran actitudes positivas, brindan buenos tratos a los clientes, son personas que se caracterizan por ser exitosas, inteligentes emocionalmente y tienen confianza en sí mismas.

Por lo tanto la hipótesis planteada al objetivo es **“Las personas que trabajan en entidades financieras en el municipio de Entre Ríos – Tarija presentan síndrome de Burnout”**. La misma según los resultados obtenidos se RECHAZA.

Objetivo específico N° 3 plantado es: **“Identificar los niveles de depresión que presentan las personas que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos - Tarija.”**. De acuerdo a los resultados obtenidos los funcionarios de las entidades financieras presentan un nivel de depresión normal lo cual quiere decir que presentan un estado de ánimo óptimo para cumplir sus funciones en el trabajo.

La hipótesis formulada para el objetivo es: **“Las personas que trabajan en entidades financieras en el municipio de Entre Ríos – Tarija tienen un nivel de depresión moderada.”** Según los resultados obtenidos y el análisis realizado la misma se RECHAZA.

Objetivo específico N° 4 es: **“Establecer el grado de ansiedad que presentan las personas que trabajan en las entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija”**. De acuerdo a los resultados obtenidos los funcionarios presentan un nivel de ansiedad normal lo que significa que pueden tener un desenvolvimiento normal en sus actividades cotidianas, laborales y familiares.

Por lo cual la hipótesis formulada en los siguientes términos es: **“Las personas que trabajan en entidades financieras en el municipio de Entre Ríos – Tarija tienen un nivel de ansiedad leve.”** La misma según los resultados obtenidos se RECHAZA.

Y finalmente el objetivo N°5 que dice: **“Determinar los niveles de insomnio que presentan en las personas que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos – Tarija.”** Según los resultados obtenidos los funcionarios presentan un nivel de insomnio leve, es decir, que presentan dificultad para conciliar el sueño, el dormir muy pocas horas durante las noches repercute negativamente en su cuerpo.

La hipótesis formulada para este objetivo fue: **“las personas que trabajan en entidades financieras del municipio de Entre Ríos –Tarija presentan un nivel leve de insomnio.”** En función a los resultados obtenidos la misma se CONFIRMA.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES:**

A continuación, después de presentar el análisis respectivo sobre los resultados expuestos en el capítulo anterior, se presentan las siguientes conclusiones siguiendo el orden de los objetivos:

- Según los resultados obtenidos de la investigación que se hizo sobre los niveles de agresividad que presentan los funcionarios que trabajan en las entidades financieras del municipio de Entre Ríos- Tarija; se concluye que presentan un nivel de agresividad muy bajo lo; cual quiere decir, que no manifiestan agresividad ni actitudes negativas por lo que se muestran más bien respetuosas con las personas, ya que demuestran su profesionalismo siendo amables, educadas durante el desempeño de su trabajo.
- En cuanto a la presencia del síndrome del Burnout en los funcionarios que trabajan en entidades financieras. Se concluye que en Agotamiento profesional manifiestan que todo está bien ya que muestran actitudes positivas en su estado físico y psicológico no demuestran cansancio laboral; en cuanto a la despersonalización presentan comportamientos óptimos a nivel físico-emocional, son simpáticos, brindan buenos tratos durante la atención a los clientes que hacen uso de los servicios financieros. En cuanto a la realización personal se caracterizan por ser personas exitosas, inteligentes, emocionalmente optimistas, tienen confianza en sí mismos.
- En cuanto a los niveles de depresión que presentan las personas que trabajan en entidades financieras. Se concluye que manifiestan una depresión normal lo cual quiere decir que ellos presentan un estado de ánimo optimo, en ocasiones tienen

sentimientos de tristeza, melancolía e infelicidad, sentimientos pasajeros nada de gravedad que puede darse en momentos de soledad.

- En relación a la ansiedad que presentan los funcionarios que trabajan en entidades financieras se concluye que presentan niveles de ansiedad normal, es decir que en cierta medida esta ansiedad es útil, ya que cuando el cuerpo y la mente reaccionan al peligro o la amenaza, una persona siente sensaciones físicas de ansiedad pero que de alguna manera les afecta en su vida.
- De acuerdo a los niveles de insomnio que presentan las personas que trabajan en entidades financieras, se concluye que presentan niveles leves, es decir, que pueden presentar cierto grado de dificultad para conciliar el sueño, el cual puede ser transitorio, porque dura una o varias noches, el dormir muy pocas horas durante las noches repercute negativamente sobre el cuerpo, sus funciones mentales y su rendimiento durante el día.

## **6.2. RECOMENDACIONES:**

Como recomendaciones relacionadas a la presente investigación:

### **A las entidades financieras:**

- Realizar talleres de motivación.
- Mejorar las vías de comunicación con los funcionarios

### **A los funcionarios:**

- tener un desempeño laboral satisfactorio.
- Realizar actividades fuera del trabajo para tener mejor relación con los compañeros de trabajo.

### **A futuros investigadores:**

- Se sugiere profundizar la presente investigación, a partir del estudio de otras variables, las que pueden ser importantes para la retroalimentación de este proyecto investigativo.

