

## **CAPÍTULO I**

### **I. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

El consumo de prenda usada tiene larga data en la historia económica de Bolivia. Personas vinculadas con el comercio exterior y la industria textil boliviana identifican tres momentos claves para efectuar un seguimiento de las actividades de importación y consumo de estas mercaderías. El primero está referido al inicio de las actividades de importación durante los años ochenta, el segundo al período de auge de las ventas de ropa usada durante la década de los noventa y, el tercero a la consolidación de los mercados, al amparo de reglamentaciones gubernamentales, durante el primer quinquenio de la presente década (Vidaurre, 2005).

El mayor incentivo para el crecimiento del comercio de ropa usada durante los últimos años, ha sido la permisividad por parte de las autoridades gubernamentales quienes, pese a un contexto económico desfavorable, consecuencia de la crisis económica de finales de los años noventa, determinaron no regular el mercado y permitir la libre entrada de mercadería usada sin tomar en cuenta los efectos perversos que conlleva la actividad, especialmente en el tema de los precios, la valoración de la mercadería y las condiciones sanitarias de la misma.

Es en este contexto, aproximadamente en los últimos diez años se ha observado un incremento casi del ciento por ciento de los comercializadores de esta prenda, y solamente durante los últimos tres años se está haciendo un incansable control por parte de la aduana y otras instituciones relacionadas para el decomiso de esta mercadería, a pesar que ya el 2006 se aprobó el decreto supremo 28761 en el cual se prohíbe la venta de ropa usada en territorio nacional.

La labor incansable por parte del gobierno actual para dar cumplimiento a este decreto supremo, ha provocado paralelamente el rechazo a la misma por parte de los sindicatos de comerciantes de ropa usada. Sin embargo, se puede percibir la preocupación manifestada a los medios de comunicación de estas personas, pues la pérdida de su inversión y el sustento de sus familias se verá drásticamente cambiado, por lo tanto esta

incertidumbre de hasta cuándo permanecerá su negocio podría influir en su estado de ánimo y conducta.

No se encontraron registros de investigaciones específicas de rasgos psicológicos en este tipo de población en otros países, pero si investigaciones de la comercialización en general de ropa usada y su impacto en la sociedad; es así que a **nivel internacional**, datos proporcionados por el Instituto Boliviano de comercio Exterior, señalan que este problema afecta a muchos países, entre ellos Canadá y Japón son dos de los mayores importadores mundiales de ropa usada y en el mundo en desarrollo, la ropa usada se vende por precios ínfimos, lo cual puede paralizar las industrias textiles locales. España se ha convertido en el 2012 en el primer proveedor, por delante de Francia. Vendió en el año pasado mercancías por valor de 5.294,6 millones de euros, un 28,7% más que en el 2011. Marruecos es el primer cliente de España en África y el segundo en el mundo detrás de Estados Unidos si se exceptúan los principales países de la Unión Europea. (Instituto Boliviano de Comercio Exterior, 2012).

En cuanto a **nivel nacional** los datos proporcionados por el mismo Instituto, indican que ochenta mil toneladas anuales de ropa usada ingresan al país, pese a las restricciones que la Aduana Nacional se logra incautar 700 toneladas equivalentes a un 4% del total, cuando un nivel óptimo es de un 50%. Del total de la mercadería incautada en cuatro años y cuatro meses, Oruro encabeza la lista con el 58,81% de esa cantidad. Le sigue La Paz (19,08%), Cochabamba (14,31%), Santa Cruz (4,34%), Potosí (1,90%) y Tarija (1,53%), de acuerdo con datos oficiales de la administración aduanera. Se agrega además en las conclusiones del estudio que a diferencia de Bolivia, casi todos los países comercializadores de esta prendería, prohíben la importación de ropa usada, por la simple razón de que su comercio no resulta leal, ya que en los países de origen, esta mercadería es de descarte o donación y no tiene un precio de venta (Instituto Boliviano de Comercio Exterior, 2012).

Así también a nivel **regional**., las autoridades informaron que hasta el momento existen un poco más de 2.000 toneladas de ropa usada en los recintos aduaneros, lo cual generó problemas de espacio en los almacenes. De acuerdo con el presidente interino de la Aduana Nacional, Wilfredo Vargas, en Tarija se registró un intenso movimiento del contrabando que se dirige hacia la región del occidente

Este problema además acarrea afrentas entre los microempresarios textiles y los comercializadores de ropa usada. Por una parte las personas que se ven afectadas con el decomiso de su mercadería, enfrentarían conflictos emocionales ya que la mayoría de los comerciantes invierten un capital que generalmente es adquirido por un préstamo bancario, donde dejan en garantía sus bienes materiales, perdiendo una gran inversión de dinero y a su vez quedándose deudores al banco, al respecto el dirigente de comerciantes de esta prendería manifestó “Las bases sufren atropellos por funcionarios del Estado. Tanta incautación de mercadería” (Oxigeno.bo, 28 de septiembre, 2014).

De acuerdo a Renolds (2010) “cuando se pierde un comercio causa gran decepción y puede conducir a una falta de claridad, la obsesión de recuperar su pérdida y la falta de pensamiento te puede llevar a una espiral descendente”.

Por otra parte el vicepresidente de la Asociación de Confeccionistas Textileros de Tarija, Teodoro Aguilar, pidió el viernes a las autoridades prohibir la venta de la ropa usada, porque mata la producción local y nacional (EA Bolivia, 26 de septiembre, 2014).

Es por tal motivo que se llega a plantear la siguiente pregunta de investigación:

***¿Qué rasgos psicológicos caracterizan a las personas que se dedican al comercio de la ropa usada, afiliadas al sindicato 1° de Febrero de la ciudad de Tarija Provincia Cercad?***

## 1.2. Justificación

El presente trabajo pretende averiguar los principales rasgos psicológicos que caracterizan a las personas que se dedican al comercio ilegal de contrabando de mercadería de ropa usada, problemática que acarrea complicaciones en el ingreso en gran proporción, ingreso ilegal de mercancía extranjera a nuestro país, burlando los controles aduaneros, habitualmente las zonas fronterizas. Siendo una problemática psicosocial actual, razón por la cual se abordó al sector gremial que se dedica al comercio de ropa usada en la ciudad de Tarija.

Los rasgos psicológicos son elementos y características que presenta un individuo el cual se enfrenta a conflictos emocionales, amenazas internas y externas, donde los efectos psicológicos influye a cada uno de las personas que se encuentra en una situación, ya sea en las actividad de trabajo o actividades sociales, puesto que los rasgos psicológicos no son más que las disposiciones representantes internos que hacen que el individuo piense, sienta y actúe de manera interna. Siendo así, la situación actual de los comercializadores de ropa usada es incierta, los dirigentes de los sindicatos manifiestan su preocupación a través de los medios de comunicación, indicando que muchos tienen deudas en los bancos y no tienen otro medio de subsistencia, lo que podría provocarles en el futuro desordenes emocionales.

De ahí que la presente investigación se constituye en un **aporte teórico**, que va llenando el vacío existente que hay en nuestra ciudad con referencia a este tipo de población, pues no se han encontrado investigaciones que hablen o traten específicamente sobre el perfil psicológico o cualquiera de sus características que presentan aquellas personas que se dedican al comercio de ropa usada. De la misma manera podrá servir de sustento teórico y como material de orientación y análisis para la realización de nuevas investigaciones sobre el tema. Asimismo aportará con conceptualizaciones precisas acerca de las características psicológicas de estas personas, más específicamente, sobre la personalidad, el nivel de autoestima, el nivel de ansiedad, la presencia de estrés y el nivel de depresión que presentan las personas que se dedican a este comercio.

Dentro del **aporte práctico** la presente investigación servirá de referencia para que los sindicatos que trabajan con esta población, puedan tener una base que guíe sus decisiones a la hora de brindar capacitaciones o busque ayudar a sus afiliados.

De la misma manera este documento es una base para la toma de decisiones en la implementación de estrategias que coadyuven a este sector, a buscar nuevos emprendimientos o ideas de negocio que sean legales dentro de los próximos años en la región, además tomar acciones correctivas frente a esta problemática que deberá terminar en los próximos años, según la planificación gubernamental.

Asimismo, estas estrategias tienen un enfoque psicológico, ya que se da a conocer rasgos de la población que permiten ayudar a los afiliados a superar los problemas futuros o coadyuvar acciones en conjunto que les permita salir adelante.

## **CAPÍTULO II**

### **II. DISEÑO TEÓRICO**

#### **2.1. Problema científico**

¿Qué rasgos psicológicos caracterizan a las personas que se dedican al comercio de la ropa usada, afiliadas al sindicato 1º de Febrero de la ciudad de Tarija Provincia Cercado?

#### **2.2 Objetivo General**

- Determinar los rasgos psicológicos que caracterizan a las personas que se dedican al comercio de la ropa usada, afiliadas al sindicato 1º de Febrero de la ciudad de Tarija.

#### **2.3. Objetivo Especifico**

- Conocer los rasgos de personalidad en personas que se dedican al comercio de ropa usada.
- Identificar el nivel de autoestima en personas que se dedican al comercio de ropa usada.
- Determinar el nivel de ansiedad en personas que se dedican al comercio de ropa usada.
- Caracterizar el nivel de estrés laboral en personas que se dedican al comercio de ropa usada.
- Identificar el nivel de depresión en personas que se dedican al comercio de ropa usada.

#### **2.4. Hipótesis**

Los comerciantes que se dedican al comercio de ropa usada afiliados al sindicato 1º de Febrero de la ciudad de Tarija Provincia Cercado presentan:

- Rasgos de personalidad tales como: sensibilidad explosiva, sentimientos de inferioridad, desarraigo, orgullo, carácter apático.
- Nivel de autoestima bajo ya que los comerciantes presentan un sentimiento de desvalorización de su persona.
- Nivel de ansiedad grave presentando: palpitaciones, inquietud interior, desasosiego por dentro se siente amenazado sin saber el porqué, temor a perder el control, cambio de postura, rinde menos en las actividades.
- Presencia del trastorno Burnouth (Estrés laboral) mostrando: una pérdida de las energías vitales y una desproporción en el bajo trabajo realizado.
- Nivel de depresión grave presentando: tristeza, pesimismo, sentimientos de castigo, irritabilidad, cansancio o fatiga.

## 2.5. Operacionalización de variables

| VARIABLE                      | CONCEPTO                                                                                                                                                                                                                                                                     | CATEGORIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | INDICADORES                                                                                                                                                                             | ESCALA                                                                                 |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rasgos de personalidad</b> | La personalidad no sólo es un rasgo que distingue al ser humano del resto de los seres vivos, también lo diferencia del resto de las personas. Los rasgos característicos que conforman la personalidad tienen que ver con el modo de reaccionar ante situaciones concretas. | <b>Vanidad/orgullo      deseos de superación.</b><br><br><b>Imaginación, comprensión efectiva.</b><br><br><b>Sociabilidad</b><br><br><b>Visión infantil</b><br><br><b>Deseos de alegrar la vida de los demás, mostrar su propia capacidad.</b><br><br><b>Inseguridad</b><br><br><b>Timidez, sentimientos de inferioridad</b> | Dibujo grande, copa grande.<br><br><br>Trazo curvo.<br><br>Tronco líneas onduladas.<br><br>Copa yuxtapuesta.<br><br>Árbol con flores y frutos.<br><br>Sin suelo.<br><br>Ramas cortadas. | Presencia<br><br><br><br><br><br>Ausencia<br><br><br><i>(Test del árbol Karl Koch)</i> |

|                   |                                                                                                                              |                          |                                                                                                                   |                                                                     |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoestima</b> | Sentimiento valorativo de la propia forma de ser, rasgos corporales, mentales e espirituales que configuran la personalidad. | <b>Auto concepto</b>     | Creencias que tiene el sujeto de sí mismo a través de los comentarios, diálogos, amigos.                          | 61-75 Óptimo<br>46-60 Excelente                                     |
|                   |                                                                                                                              | <b>Auto conocimiento</b> | Grado en que la persona conoce sus potencialidades y debilidades.                                                 | 31-45 Muy bueno<br>16-30 Bueno<br>0-15 Regular                      |
|                   |                                                                                                                              | <b>Auto evaluación</b>   | Es la autocrítica que la persona hace de sí misma, estableciendo juicios valorativos, acerca de los sentimientos. | 1-15 Baja<br>16-30 Deficiente<br>31-45 Muy baja                     |
|                   |                                                                                                                              | <b>Auto respeto</b>      | Grado en que la persona conoce y acepta sus propias potencialidades y debilidades.                                | 46-60 Extrema<br>61-75 Nula<br><br>(cuestionario de Autoestima 35B) |

|                 |                                                                                                                                                            |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ansiedad</b> | Es una emoción de seres humanos que tiene por objeto la activación fisiológica para ponernos en alerta en posibles amenazas y movilizarnos hacia la acción | <p><b>Física</b></p> <p><b>Psíquica</b></p> <p><b>Conductuales</b></p> <p><b>Intelectual</b></p> <p><b>Asertivo</b></p> | <p>Presenta palpitaciones, opresión precordial, temblores, sequedad en la boca y dificultades en la respiración.</p> <p>Inquietud interior, desasosiego por dentro se siente amenazado sin saber el porqué; ganas de huir, temor a perder el control, temor a la muerte, temor al suicidio.</p> <p>Estado de vigilancia, cambia mucho de postura, gesticula mucho, rinde menos en las actividades, dificultad de concentración.</p> <p>Errores en procesamiento de la información, cree que no sirve para nada, todo le afecta negativamente, se acuerda más de los negativo que lo positivo.</p> <p>Le cuesta decir mucho no, a veces no sabe que decir ante ciertas personas, le produce dificultad para hablar en público, formular o responder preguntas.</p> | <p>Normal</p> <p>Ligera</p> <p>0-20</p> <p>Ansiedad ligera</p> <p>21-30</p> <p>Ansiedad moderada</p> <p>31-40</p> <p>Ansiedad grave</p> <p>41-50</p> <p>Ansiedad muy grave</p> <p>50</p> <p><i>(cuestionario de Ansiedad de Rojas)</i></p> |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                  |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Estrés</b>    | El estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. | <p><b>El cansancio o agotamiento emocional</b></p> <p><b>La despersonalización</b></p> <p><b>El abandono de la realización personal</b></p> | <p>La primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado.</p> <p>La segunda fase es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal.</p> <p>La tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico.</p> | <p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p> <p><i>(Maslach y Jackson)</i></p>                                                                                                             |
| <b>Depresión</b> | Es un estado de abatimiento que puede ser transitorio o permanente y que afecta al organismo.                                                                           | <p><b>Personal</b></p> <p><b>Cognitiva afectiva</b></p> <p><b>Somática</b></p>                                                              | <p>Las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico.</p> <p>Síntomas de tristeza, descenso de ánimo, cansancio desesperación, fracaso, castigo, autodesprecio, ideas suicidas, llanto, retirada social.</p> <p>Indecisión. Cambios en la imagen, insomnio, irritabilidad, pérdida de apetito, pérdida de peso, preocupaciones somáticas, bajo nivel de energía</p>                                                                                 | <p>Sin depresión<br/>0-9<br/>Leve<br/>10-18<br/>Moderada<br/>19-25<br/>Moderado Grave<br/>26-35<br/>grave<br/>36-63</p> <p><i>(Inventario de Beck para medir la Depresión)</i></p> |



## **CAPÍTULO III**

### **III. MARCO TEÓRICO**

A continuación se presenta la fundamentación teórica más relevante en el desarrollo de la presente investigación, tomando en cuenta el concepto de “contrabando de ropa usada”, como también las variables objeto de estudio que son: rasgos de personalidad, autoestima, ansiedad, estrés laboral y depresión.

Este soporte teórico permitirá consolidar la investigación y brindar mayores posibilidades de respaldo y sustento a la información resultante de una serie de pruebas estandarizadas.

#### **3.1.- HISTORIA DE LA ROPA USADA**

Consumo de ropa usada (denominada prendería usada de acuerdo con la Clasificación del Comercio internacional) tiene largo tiempo en la historia económica de Bolivia. Aunque no hay demasiados registros ni estudios precedentes reanalizados durante los últimos años, personas vinculadas con el comercio exterior y la industria textil boliviana identifican tres momentos claves para efectuar un seguimiento de las actividades de importación y consumo de estas mercaderías. El primero está referido al inicio de otras actividades importación durante los años ochenta, el segundo al período de auge de las ventas de ropa usada durante la década de los noventa y, el tercero a la consolidación de los mercados, al amparo de reglamentaciones gubernamentales, durante el primer quinquenio de la presente década.

El inicio de esta actividad comercial se remonta a fines de los años setenta y principios de los años ochenta cuando la importación hacia el territorio boliviano era realizada por instituciones benéficas de países como los Estados Unidos y Europa. Estas entidades privadas concentraban sus esfuerzos en recolectar todo tipo de prendería que había sido utilizada y se constituía en un desecho por parte de familias americanas y Europeas. El fin último de las actividades de recolección era el de abastecer con estas prendas a familias pobres de países en desarrollo, cuyo nivel de ingreso era insuficiente como para adquirir prendas nuevas de comercio local.

El recorrido de la ropa usada en un noventa por ciento de origen americano empezaba entonces con la usual tarea de fundaciones, iglesias y otras instituciones de carácter benéfico que recolectaban prendas pasadas de temporada o con "fallas de fábrica" de las casas, limpieza y boutiques del país del norte (Hartman R 2004).

El segundo período en la historia de la ropa usada se inicia en los primeros años de la década de los noventa, cuando un grupo de comerciantes descubre que el acarreo es manipuleo los bultos posteriormente llamados fardos de ropa usada podría generar un ingreso económico adicional para su familias. Entre 1990 y 1992 se recluyen desde los puertos chilenos de Iquique y Arica volúmenes de ropa usada, intermediados por comerciantes bolivianos luego de analizar, riesgos y origen de la mercadería, toman la decisión de importarla directamente de los Estados Unidos para entonces el principal proveedor de estas prendas.

Desde el año 1993, el mercado de la ropa usada se empieza consolidar en Bolivia gracias al flujo continuo de mercadería que se interna a través de los puntos fronterizos desde la república de Chile y empieza a funcionar libremente los mercados donde circula esta mercadería en las ciudades de Oruro, el Alto, Cochabamba y Santa Cruz. El volumen importado durante el primer los años noventa alcanzó, en promedio, a las 8.000 toneladas anuales, reflejando un crecimiento real de la oferta en un 60%.

A partir del año 1995, el mercado de la ropa usada está completamente consolidado en Bolivia. El flujo de las importaciones de fardos de ropa usada crece continuamente e intensifica de manera súbita el contrabando de la misma mercadería. Para esos años, el efecto combinado de las importaciones legales e ilegales provoca un duro golpe a las instituciones nacional de confesiones que es incapaz de absorber los efectos no deseados de la distorsión de precios que genera la venta indiscriminada de la ropa usada.

A partir del año 2000, el flujo de importaciones legales e ilegales de ropa usada encuentran los mecanismos adecuados para su comercialización sin restricciones en las ferias más importantes del país: La feria 16 de julio en la ciudad de El Alto, la feria de mercado kantuta en la ciudad de Oruro entre otros y en la ciudad de Santa Cruz la Feria Cumavi. Hasta fines del 2005 el volumen estimado de ropa usada ha sobrepasado las 8.000

Toneladas anuales con un valor aproximado, también anualizado. De más de 40 millones de dólares. Su importación del 7% del volumen importado es internado legalmente al país, al amparo de la reglamentación vigente que otorga el Decreto Supremo No. 27340- y 93% restante son importaciones ilegales de mercadería usada que utilizan espacios geográficos, fronterizos con la República de Chile, donde no existe el control aduanero correspondiente, para incrementar el volumen de oferta y dinamizar el comercio en las diferentes ciudades capitales de Bolivia donde el control es prácticamente inexistente (Hartman R 2005).

En la actualidad está en vigencia el Decreto Supremo 28761 del 21 de junio de 2006 que establece la prohibición de este tipo de prendería a partir del 1 de abril del pasado año, sin embargo, los comerciantes pueden vender su stock hasta acabarlo, hecho que se prolongará mientras se siga ingresando la ropa usada clandestinamente.

Al igual que otra mercadería de contrabando, también conocida ropa americana tiene un mercado negro que se encuentra fundamentalmente en el departamento de Oruro, para luego ser comercializada en las ferias distritales a nivel nacional, dijo el funcionario del COA. Hay clanes familiares que dominan el negocio, una estructura fuerte y consolidada con poblaciones cómplices de este comercio. Existen decenas de rutas por las áridas y desiertas pampas de Oruro, similares a los tentáculos de un pulpo, que los transportistas conocen como la palma de su mano, y usan para evadir cualquier control aduanero. También se registra el trasbordo de carga y el contrabando hormiga en la franja denominada ‘tierra de nadie’, que divide el territorio chileno y boliviano, aseguró el uniformado (Vidaurre G. 1998).

### **3.2. Comercio.**

Se considera comercio al cambio de bienes que están en dominio de los hombres y que son necesarios para la satisfacción de las necesidades humanas. Y este cambio de bienes existe desde que inician las relaciones humanas, desde que el hombre se da cuenta que no es capaz de producir todos los bienes, por los que se ve en la necesidad de cambiar los bienes que posee por bienes que poseen otras personas, comerciales deben tener fines de lucro para ser considerados como tales. Por ley queda determinado que los actos comerciales son aquellos donde la compra y venta o intercambio de bienes, que serán luego revendidos o

alquilados. Además la ley aclara que son actos comerciales los realizados en fábricas, mediante depósitos, comisiones e incluso el transporte. Es por ello que se considera que desde el punto de vista jurídico el comercio es un concepto más amplio que en el ámbito económico.

Se entiende que es una actividad compleja, es por ello que se creó una rama específica del derecho destinada a legislarlo y mediar ante posibles conflictos entre comerciantes, esta rama es llamada Derecho Comercial. Las fuentes del Derecho utilizadas en esta rama del derecho son la ley y la jurisprudencia. En la economía se lo entiende como el resultado entre oferta y demanda de los bienes, siempre y cuando haya algo que funcione como mediador, por ejemplo dinero y tenga fines de lucro. En este caso, no se contempla el proceso de producción o del consumo, solo se interesa en su intercambio. También es importante destacar que según esta definición el trueque no puede ser entendido como un acto comercial ya que no hay un intermediario entre los bienes intercambiados. Es por ello que se entiende que la actividad comercial propiamente dicha surge a partir de la división del trabajo, donde la producción no es individual si no grupal. Algunos de los medios utilizados a lo largo de la historia han sido A su vez a partir de esta actividad surgen los comerciantes. Los mismos tienen como objetivo obtener una ganancia a partir de la venta de las mercancías. Para ello este sujeto suma a su patrimonio de manera temporal las mercancías, para luego poder ofrecerlas en el lugar de la demanda. Este puede aumentar o disminuir el valor de las mercancías según la demanda de las mismas (Delgadillo L. 2002).

### **3.2.1. Contrabando.**

Cuando las mercancías ingresan al país por conductos regulares, el Estado tiene control sobre las mismas y puede recaudar los impuestos que corresponden y con ello recaudar recursos necesarios para poder brindar los servicios que la población requiera y el sostenimiento del propio Estado. Sin embargo, lo anteriormente mencionado se ve truncado y el gobierno es privado de esos recursos cuando por diversos artilugios o situaciones contrarias a Ley las mercaderías ingresan al país sin el respectivo pago de los aranceles o los tributos que agravan su internamiento, ello debido a la participación de personas y organizaciones dedicadas a burlar los controles aduaneros. Este tipo de burla es conocido

con el nombre de contrabando, existiendo además la intencionalidad en la comisión de los hechos.

### **3.2.2. Causas y Consecuencias del contrabando.**

Entre las causas que alientan al contrabando se puede identificar a lo siguiente:

- a) Incrementos excesivos y repentinos de impuestos en un país
- b) Diferencias de impuestos en los países.
- c) Sanciones débiles y permisivas para el contrabando y la falsificación.
- d) Falta de mecanismos de medición de la magnitud del contrabando y la falsificación y por ende falta de sensibilización al no conocer impactos reales.
- e) Creciente nivel de sofisticación de las redes de comercio ilegal.
- f) Vacíos normativos en las zonas libres, las cuales alientan el contrabando en grandes magnitudes.

### **3.2.3. Las consecuencias del contrabando son:**

- a) Menores recursos para el Estado, por la defraudación tributaria.
- b) Competencia desleal de productos extranjeros.
- c) Desincentivo para la industria legal y el comercio nacional, lo que afecta el desarrollo.
- d) Mayor gasto del Estado para controlar el contrabando.
- e) Efecto imitación del resto de la comunidad de la zona.
- f) Este tipo de comercio incrementa de otras formas delictivas ya que las mafias de contrabando pueden estar vinculadas al narcotráfico, financiación de otras actividades ilícitas (Vela Meléndez L. 2010).

### **3.3. CONTRABANDO DE ROPA USADA.**

Pese a la existencia de una disposición que prohíbe el ingreso a territorio nacional de la denominada "prendería usada", los comerciantes de este tipo de mercadería se dan modos para que la misma siga en camino hacia mercados prácticamente de todo el país, pero con

mayor incidencia al de Oruro, donde según las estadísticas se concentra esa "ropa usada" para su distribución en grandes lotes hacia el interior.

Recientemente se han hecho operativos importantes por parte de la Aduana y su brazo represor el COA, reteniendo grandes camiones con inmensa cantidad de "prendería usada" procedente de la zona chilena y, con seguridad, llegada a esos puertos desde países asiáticos y también desde Estados Unidos, no por otra cosa se llama al producto "ropa americana", aunque mucha tiene sello de Indonesia, Tailandia, Corea y por supuesto China.

Al respecto de esta problemática Vidaurre (2005) argumenta, el problema de los ropavejeros en el país y en nuestra ciudad, tiene ciertas características especiales, muy marcadas por la carencia de fuentes de empleo seguro y como una alternativa de lograr sustento para miles de familias que no pueden acceder a otro tipo de empleos, pese a los planes de "reconversión" que fueron sustentados con dinero del Estado, pero que en la práctica no cambiaron la figura de sostener el negocio como fuente segura de ingresos. Se trata entonces de un problema mayúsculo que no ha disminuido mínimamente y que inclusive en opinión de algunos analistas se habría incrementado porque además satisface la demanda de la población en general que accede a esa mercadería por su variedad y sus precios bajos. El problema está en las condiciones de los trabajadores del sector industrial, los fabriles que realmente tienen dificultades para producir más, dadas las condiciones de una abierta y desleal competencia de la prenda usada que impide una comercialización regular de la producción nacional, que en muchos casos resulta en la práctica más durable, garantizada, aunque no precisamente más barata, ese es el único problema según los entendidos.

Los industriales del sector privado saben que encarar una lucha frontal de producción competitiva contra el sector de ropavejeros es tarea casi imposible por diferentes circunstancias vigentes que no cambian pese a compromisos expuestos por Ministros y el propio Presidente, con el fin de salvar la industria nacional y liquidar el contrabando. No pasa casi nada, las cosas siguen igual.

Bajo estas circunstancias y con los argumentos ya esgrimidos por los comerciantes de ropa usada, podría ser que soliciten la aprobación de nuevas medidas que "legalicen" sus

actividades como sucede más o menos con el caso de la prohibición de comercializar autos chutos.

Mientras tanto la industria nacional seguirá languideciendo por falta de medidas proteccionistas, de incentivo y de garantía para mejores y mayores inversiones que promuevan la creación de empleos seguros para fomentar la producción de variada mercadería boliviana, nueva, barata y de alta calidad.

Falta algo importante, que el Gobierno no ceda a presiones de sectores que de manera abierta incumplen disposiciones vigentes, evaden impuestos y distorsionan la realidad social del país. El sector informal debe pasar a la formalidad y legalidad productiva (Vidaurre G. 2005)

### **3.4. PERSONALIDAD**

De acuerdo con el teoría psicodinámica, Sigmund Freud, menciona que la personalidad se desarrolla en la medida en que una persona logra satisfacer los deseos sexuales durante el curso de su vida, es decir, que la personalidad está determinada por la manera en que se aborda cada una de las etapas psicosexuales (Morris, 2005).

La teoría fenomenológica de la personalidad, a diferencia del psicoanálisis, considera que el ser humano no debe ser comprendido como resultado de conflictos ocultos e inconscientes sino que tiene una motivación positiva y que, conforme a cómo evoluciona en la vida, el hombre va logrando obtener niveles superiores de funcionamiento (Montaño, 2009).

El enfoque conductual de la personalidad hace énfasis en la especificidad situacional restándole importancia a las manifestaciones internas (Ibíd. 2009).

La personalidad no sólo es un rasgo que distingue al ser humano del resto de los seres vivos, también lo diferencia del resto de las personas. Los rasgos característicos que conforman la personalidad tienen que ver con el modo de reaccionar ante situaciones concretas, en todos los ámbitos de la vida diaria, como son lo social, laboral, personal, entre otros. Los factores involucrados en este proceso son las emociones, el condicionamiento, la percepción, las experiencias, el carácter o el aprendizaje (Montaño, 2009).

### **3.4.1. Factores de personalidad**

Se puede afirmar que el ser humano es un organismo vivo con funciones básicas que, como se ha visto, se define como individuo. Pero también es mucho más. Al añadirle la capacidad de razonar, esto es: el intelecto y la consciencia de sí mismo, lo convertimos en persona, y a su vez, lo distinguimos del resto de los seres vivos que habitan a su alrededor.

Así pues, cuando se dice que un gato, por poner un ejemplo, tiene mucha personalidad, se está incurriendo en un error, por más que todos puedan entender cuál es la idea que se pretende transmitir. Persona y personalidad son atributos que pertenecen en exclusiva al ser humano. Esta afirmación no presupone una negación en cuanto a que un animal pueda sentir y reaccionar de una determinada manera, pero en ningún caso tiene consciencia de ello, sino que es fruto de un instinto que, en su caso, es el que maneja el comportamiento (Morris, 2005).

### **3.4.2. Rasgos de la personalidad**

La personalidad no sólo es un rasgo que distingue al ser humano del resto de los seres vivos, también lo diferencia del resto de las personas. Los rasgos característicos que conforman la personalidad tienen que ver con el modo de reaccionar ante situaciones concretas. Los factores involucrados en este proceso son las emociones, el condicionamiento, la percepción, las experiencias, el carácter o el aprendizaje.

La personalidad no sólo debe distinguirnos o diferenciarnos; se trata de que lo haga de un modo positivo. Así, cuando se alude a alguien con mucha personalidad, se interpreta que la persona es decidida, resolutiva, que no se deja influenciar por los demás y que, por decirlo de algún modo, posee un cierto atractivo social. En general se está dando a entender que posee rasgos distintivos que lo hacen interesante a los demás. En la personalidad también pueden entrar factores como la simpatía, el sentido del humor, el don de gentes y otros (Ibíd. 2005).

## **3.5. LA AUTOESTIMA**

Resulta indispensable abordar la autoestima como un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. Alcántara (1993) señala *“La autoestima es un síndrome porque se trata de un grupo de sentimientos, comportamientos que sobreponen, enlazan e interdependen con una misma finalidad”*. El concepto que el ser humano tiene de su valía; le permite desarrollar la habilidad de establecer su identidad y darle su valor. A partir de ello le es posible proponerse metas y alcanzarlas; es la autoestima que aporta la energía que permite disfrutar de los logros y sentir satisfacción por la concreción de los proyectos realizados.

Todo ser humano tiene una tendencia dirigida al desarrollo personal donde la auto comunicación, autovaloración y auto aceptación son fundamentales para su salud mental y normal desarrollo; esto le permite no desmayar cuando se presentan dificultades y ser positivo en momentos de tristeza o frustración; lo que sin duda mostrará al individuo la verdadera plenitud y gozo por la vida, el ser humano tiene de su valía; le permite desarrollar la habilidad de establecer su identidad y darle su valor. A partir de ello le es posible proponerse metas y alcanzarlas; es la autoestima que aporta la energía que permite disfrutar de los logros y sentir satisfacción por la concreción de los proyectos realizados (Alcántara, J.A., 1993:15)

**La autoestima es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser. Según Rodríguez E. (1998) los componentes de autoestima son:**

**Autoconocimiento.-** Es conocer las partes que componen el yo, cuáles son sus manifestaciones, necesidades, habilidades y debilidades; los papeles que vive el individuo y a través de los cuales es. En otras palabras, autoconocimiento es: Conocer por qué y cómo actúa y siente el individuo. Al conocer todos sus elementos, que desde luego no funcionan por separado sino que se entrelazan para apoyarse uno al otro, el individuo logrará tener una personalidad fuerte y unificada; si una de estas partes no funciona de manera eficiente, las otras se verán modificadas y su personalidad será insegura, con sentimientos de ineficiencia y desvaloración.

**Autoevaluación.-** Refleja la capacidad interna de calificar las situaciones: si el individuo las considera “buenas”, le hacen sentir bien y le permiten crecer y aprender, por el contrario si las percibe como "malas", entonces no le satisfacen, carecen de interés y le hacen sentirse devaluado, mal, incompetente para la vida, no apto para una comunicación eficaz y productiva.

**Autoconcepto.-** Es una serie de creencias y valores acerca de sí mismo, que se manifiestan en la conducta.

Si alguien se cree tonto, actuará como tonto, si cree que es inteligente o apto, actuará como tal, y así se relacionará.

**Autorespeto.-** Es atender y satisfacer las propias necesidades y valores. Expresar y manejar en forma conveniente sentimientos y emociones, sin hacerse daño ni culparse, tiempo para atenderse, cuidarse, protegerse y darse a sí mismo.

### **3.5.1. Desarrollo de la autoestima**

La autoestima es un proceso interno que comienza con aceptarse uno mismo, con el perdón de los propios errores y el convencimiento positivo de que cada día es posible ser mejor dejando de lado las culpas del pasado.

Le brinda convicción al individuo para creer en lo que puede lograr a través del tiempo. La autoestima se va construyendo a partir de las personas que nos rodean, experiencias, vivencias y sentimientos que se producen a lo largo de las etapas de la vida. De ahí que la valoración que se tiene de uno mismo es consecuencia de un proceso de varias etapas y experiencias.

Todos necesitan tener buena autoestima porque ésta permite mantener valores morales y experimentar plena satisfacción a través de pensamientos y acciones; permitiendo así al individuo desarrollar una adecuada y productiva adaptabilidad social; el nivel de autoestima determina nuestra forma de ver y afrontar la vida. Es así que *José Vicente Bonet* identifica dos niveles básicos:

### **3.5.2. Características la de persona con alta autoestima**

Una persona con autoestima elevada presenta por lo general las siguientes características:

- Cree firmemente en ciertos valores y principios, está dispuesta a defenderlos.
- Es capaz de obrar según sus propias convicciones sin sentir culpa.
- No pierde tiempo preocupándose por el pasado, ni por el futuro. Aprende del pasado y proyecta para el futuro.
- Confía en su capacidad para resolver sus propios problemas.
- Se considera y se siente igual que cualquier otra persona, ni superior, ni inferior.
- Se considera interesante y valiosa para los demás.
- No se deja manipular por los demás.
- Reconoce y acepta en sí misma sentimientos tanto positivos como negativos.
- Es capaz de disfrutar en las diversas actividades que realiza.
- Es sensible a los sentimientos y necesidades de los demás.

### 3.5.3. Características la de persona con bajo autoestima

Una persona con baja autoestima cumple las condiciones siguientes:

- **Autocrítica rigorista;** crea un estado habitual de insatisfacción consigo misma.
- **Hipersensibilidad a la crítica;** le hace sentirse fácilmente atacada.
- **Indecisión crónica;** por miedo exagerado a equivocarse.
- **Deseo excesivo de complacer;** no se atreve a decir “no” por temor a desagradar a los demás.
- **Perfeccionismo;** o autoexigencia que le llevan a sentirse mal cuando las cosas no salen con la perfección exigida.

- **Culpabilidad neurótica;** se condena por conductas que no siempre son malas, exagera la magnitud de sus errores y los lamenta indefinidamente sin llegar a perdonarse por completo.
- **Hostilidad flotante;** irritabilidad constante.
- **Actitud supercrítica;** casi todo le disgusta y decepciona.
- **Tendencias depresivas;** es proclive a sentir una desgano del gozo de vivir (Bonet, J.V., 1997: 29 - 30).

### 3.6. LA ANSIEDAD

La ansiedad es una vivencia de temor ante algo difuso, vago, inconcreto, indefinido, que, a diferencia del miedo, tiene una referencia explícita. Comparte con el anterior la impresión interior de temor, de indefensión, de zozobra. Pero mientras en el miedo esto se produce por algo, en la ansiedad se produce por nada, se difuminan las referencias. De ahí que podamos decir, que el miedo es un estado de temor con objeto, mientras que la ansiedad es un estado impreciso carente de objeto exterior (Rojas E. 2000, p. 36 - 52).

La palabra ansiedad proviene del latín “anxietas” y en la literatura científica se cuenta con una variedad de obras dedicadas a la sola definición del concepto.

Podremos manifestar 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, preocupación, expresiones que crean una sensación de impotencia que afecta la marcha cotidiana de la vida.

Esta forma de ver la enfermedad psíquica y por extensión, la ansiedad nos lleva a una redefinición de la misma que podría quedar expuesta del siguiente modo: la ansiedad consiste en una respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva, caracterizada por un estado de alerta de activación generalizada. Por tanto, lo primero que destaca es la característica de ser una señal de peligro difusa que el individuo percibe como una amenaza para su integridad (Ibíd. E. 2000, p.36-52).

#### 3.6.1. Tipos de ansiedad

Enrique Rojas (2000) distingue las siguientes: ansiedad exógena, endógena y angustia existencial.

- **Ansiedad endógena:** es aquella que proviene de los sentimientos vitales, de ese estrato llamado vitalidad, en donde parece que confluyen lo somático y lo psíquico. La produce el organismo, vive de la endogeneidad.

Deriva de lo psicofisiológico, de estructuras cerebrales implicadas en la regulación de la vida emocional. Se trata de una serie de estructuras nerviosas, entre las que se destaca el sistema límbico principalmente: la corteza cerebral, un sistema de interrelaciones que se establece entre los dos anteriores a los que se deben añadirse una serie de sistemas de activación unos específicos para cada tipo de trastorno emocional y otros inespecíficos toda la endocrinología y el sistema nervioso vegetativo. Esta serie de conexiones funcionales van a ser las responsables de las distintas versiones de la ansiedad, pero siempre con ese núcleo común, la emoción que se experimenta como amenaza física y psíquica y que va a provocar una reacción de alerta.

- **Ansiedad exógena:** no es propiamente ansiedad, mejor llamarla de otro modo, es aquel estado de amenaza inquietante, producido por estímulos externos de muy variada condición: conflictos agudos, súbitos, inesperados; situaciones entronizadas de tensión emocional; crisis de identidad, personal, problemas provenientes del medio ambiente.
- **Angustia existencial:** es aquella que proviene de la inquietud de la vida y nos propone frente a frente con nuestro destino, con la muerte y con el más allá. Esta es buena siempre y cuando el sujeto no termine traumatizado y sin darse cuenta termine en una ansiedad patológica (Rojas, 2000: p. 83).

### 3.6.2. Clasificación de los síntomas de la ansiedad.

Para Rojas (2000) la ansiedad no es un fenómeno unitario, se manifiesta de varias formas. Su sintomatología en cada sujeto puede aparecer relativamente distinta. Rojas reúne a esta sintomatología en cinco grupos: físicos, psicológicos, de conducta, intelectuales y por último los síntomas asertivos.

➤ **Síntomas físicos:** se produce 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. De tal manera, que cuando padecen fuertes tensiones emocionales, periodos de graves conflictos o estados de ansiedad más o menos crónica, siempre se observan síntomas en área concreta. Otro factor a destacar es el siguiente: hay emociones que son más negativas, otras tienden a canalizarse en el aparato respiratorio, y otros que escogen la vía cardíaca y la urinaria o la sexual. Por ejemplo, el terror suele expresarse en la zona precordial, con sensaciones de opresión y/o taquicardia; muchos conflictos se manifiestan en forma de náusea, vómitos, pellizcos gástricos, molestias digestiva difusas.

➤ **Síntomas psicológicos:** son aquellos que se captan a través del lenguaje verbal, es una vertiente subjetiva, pues la información que obtenemos va a depender directamente de la riqueza psicológica del paciente, de la capacidad de bucear y descubrir sus sentimientos, y sobre todo su capacidad de expresar, referir, relatarlo que mueve dentro de ellos.

En el cual se lo diferencia los síntomas de ansiedad y angustia: la angustia tiene siempre manifestaciones somáticas más marcadas, mientras que la ansiedad se desarrolla en un nivel psicológico; fundamentalmente la angustia produce una reacción asténica, de paralización, bloqueo o inhibición. Los síntomas somáticos se expresan especialmente en la zona precordial y en los territorios gástricos: taquicardia, opresión precordial, pellizco gástrico, sensaciones vagas e indefinidas epigástricas, ardores y durante el tiempo que transcurre lentamente, de modo que recuerda un poco al padecimiento del melancólico: los acontecimientos de una forma parsimoniosa, más pausada y más gradual que en la ansiedad. Por otro lado hay una vivencia temerosa del prevenir, pero con elementos del pasado.

En la ansiedad observamos unas notas diferenciales, es decir experiencias más psicológicas, de tal manera que se ha dicho que la ansiedad es la experiencia de la libertad o de la posibilidades del ser humano, de ahí se deriva que ésta sea más creativa, provoca una reacción escénica, de sobresalto, de incitación a la huida, de participación a la actividad,

tendencias a escaparse, a evadirse o a correr en una palabra impresión subjetiva de no estar quieto. Hay unos síntomas preferentes: sensación de falta de aire y dificultad para respirar, “es como si el aire no llegara dicen algunos ansiosos”, el tiempo va más acelerado: los hechos se viven con más rapidez, todo tiene una cierta velocidad, una mezcla de agobio y aglomeración de acontecimientos; todo parece que se precipita. Al mismo tiempo hay una clara anticipación de lo peor: malos presagios, vaticinios negativos de algo que sobreviene, presentimientos repletos de la idea que algo grave va a suceder y todo ello es una atmosfera indefinida, vaga, inconcreta, abstracta, poco clara. Todo es impresión futura, por tanto augurio, sospechas tumorosas y desventurada.

La angustia se registra más en los hombres que en las mujeres, los síntomas psicológicos, se captan a través del lenguaje verbal. Mediante el análisis del discurso penetramos en la calidad y los matrices de la vivencia.

- **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. No es necesario que la persona cuente lo que se le pasa, sino que simplemente se registra al ver su comportamiento; tanto en el aspecto general como en el plano comunicativo.
- **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. La Psicología cognitiva piensa que el conocimiento del hombre se produce en el cerebro como si éste funcionara como un ordenador. Todo lo que el cerebro recibe se almacena: un procesamiento de la información que va asegurar unas leyes y una organización funcional de la mente, del mismo modo que el técnico de programación conoce como opera el ordenador sin preocuparse por su infraestructura. Los síntomas intelectuales de la ansiedad se producen por fallos en la valoración de los hechos. La fuente de ansiedad diaria esta instituida por los conflictos que la vida nos trae a cada paso. Cuando no los afrontamos bien, o cuando no sabemos salir de ellos airoosamente, entramos en un círculo de tensiones ansiosas.

- **Síntomas asertivos:** se define como al trastorno de las habilidades sociales. Dificultad para un comportamiento personal y social adecuado a cada situación (Rojas, 2000.p, 79 a 96).

### **3.7. EL ESTRÉS LABORAL (BURNOUT)**

Al respecto la Organización Mundial de la Salud define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción".

Al mencionar la evaluación o atribución de estrés no podemos dejar de lado la definición de Richard Lazarus: "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar". Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación, adoptamos el concepto de "estrés" como "eustrés". Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el "distrés", que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: "Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores".

En 1981, Maslach y Jackson consideraron al Burnout como un síndrome tridimensional derivado de un estrés crónico y cuyos rasgos más sobresalientes son el cansancio físico/psicológico junto con la sensación de no poder dar más de sí mismo (agotamiento emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización), y un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que se desempeñan, acompañado de la percepción de que se han logrado pocos o nulos éxitos personales y profesionales (ausencia de realización profesional).

En concreto, el Burnouth se describe como un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. En síntesis, a estas personas, víctimas del síndrome de Burnouth, les resulta casi imposible disfrutar y relajarse.

### 3.7.1. Procesos del síndrome

Maslach y Jackson, clasifican el síndrome como:

**-El cansancio o agotamiento emocional** constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfecha, quejosa e irritable. (Maslach. 2001)

**-La despersonalización** la segunda fase 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 el Síndrome de Burnouth muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y, en esta fase, alternan la depresión, la hostilidad hacia el medio y se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, etc.) (Gil-Monte, 2003).

**-El abandono de la realización personal** es la tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión.

Por tanto, el agotamiento profesional (Burnouth) constituye una fase avanzada del estrés laboral que puede llegar a provocar una incapacidad total para poder desarrollar el trabajo y

se caracteriza por respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, lo cual hace necesario tomar medidas preventivas en fases iniciales (Fernández. 2007).

### **3.7.2. Consecuencias del Burnout**

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales que, si se mantienen en el tiempo, ocasionan alteraciones en su adaptación. Estas respuestas actúan como mediadoras en la relación estresor-salud.

En las consecuencias del estrés asociadas al Burnout podemos diferenciar las que se derivan para el propio individuo y las que se derivan para la organización.

### **3.7.3. Consecuencias para el individuo**

Desde la perspectiva individual producen un deterioro de la salud de las personas comerciantes de sus relaciones interpersonales fuera y dentro del ámbito laboral.

Según Gil-Monte y Peiró (1997) las consecuencias a nivel individual si identifican con una sintomatología que integran en cuatro grandes grupos en función de sus manifestaciones, como son: emocionales, actitudinales, conductuales psicosomáticos. En el primer caso hablaremos de manifestaciones de sentimientos y emociones, mientras que el segundo aspecto hace referencia a las actitudes o posicionamientos que el sujeto toma como reacción a la influencia del síndrome, y que son el sostén cognitivo de las conductas que se manifiestan en las relaciones interpersonales identificadas en el tercer aspecto. Estos tres índices enmarcan el aspecto emocional y el cognitivo conductual que se desprenden de la aparición del síndrome. Por otro lado, el grupo de manifestaciones psicosomáticas es amplio y de persistir la situación estresante, podría desembocar en la instauración de patología somática.

## **3.8. LA DEPRESIÓN**

El presente documento tomara como referencia teórica los postulados de Beck el cual define a la depresión como un “síndrome en el que interactúan diversas modalidades somáticas, afectiva, conductual y cognitiva. Considerando que las distorsiones cognitivas en el análisis y procesamiento de la información, con la causa principal del desorden a partir del cual se destacan los componentes restantes.

Los trastornos emocionales existen una distorsión o sesgo sistemático en el procesamiento de la información. En las personas depresivas aparece un sesgo en el procesamiento de los sucesos que implican una pérdida o de privación. Los individuos depresivos valoran excesivamente esos sucesos negativos, los considera globales, frecuentes e irreversibles, mostrando, pues, lo que se conoce como la triada.

➤ **Visión negativa del yo**

El individuo deprimido manifiesta una marcada tendencia a considerarse como deficiente, inadecuado o inútil. Atribuye sus experiencias desagradables a un defecto propio, sea físico, mental o moral. Se considera indeseable a causa de sus supuestos defectos, tiende a rechazarse a sí mismo y supone que los demás también lo rechazan.

➤ **Visión negativa del mundo**

Las interacciones con el ambiente son interpretaciones como privaciones, derrotas. El depresivo estima que el mundo le hace enormes exigencias y le presenta obstáculos que interfieren con el logro de sus objetivos de vida.

➤ **Visión negativa del futuro**

Siempre, desde una perspectiva oscura, se da vueltas y vueltas sobre una serie de expectativas que parecen amenazantes.

Supone que sus problemas y experiencias comunes continuaran indefinidamente y que a los cuales ya conocidos se agregarán otros males de mayores.

### **3.8.1. Etiología de la depresión**

El procesamiento distorsionado de la información en la depresión y en la ansiedad entiende la teoría de Beck como un factor de desencadenamiento y mantenimiento de los restantes síntomas depresivos o ansiosos. Entre todas las posibles causas distales que pueden provocar ese procesamiento distorsionado o sesgado de información. Ciertas enfermedades físicas, predisposiciones hereditarias, traumas evolutivos, la teoría cognitiva de Beck afirma que en muchos casos de depresión unipolar no endógena y en muchos trastornos de ansiedad la etiología tendría que ver con la interacción de tres factores:

- La presencia de actitudes o creencias disfuncionales sobre el significado de ciertas clases de experiencias, actitudes que impregnan y condicionan la construcción de la realidad.
- Una alta valoración subjetiva de la importancia de esas experiencias que resulta de la estructura de personalidad del individuo.

La ocurrencia de un estresor específico a los anteriores factores, es de decir, un suceso considerado importante y que incide directamente sobre las actitudes disfuncionales del individuo (Ruiz y Juan José.; P: 8).

### **3.8.2. Tipos de depresión**

A continuación se describen los tipos de depresión:

#### **➤ La depresión como emoción normal**

La depresión es una emoción común que en condiciones normales, es una reacción provocada por procesos psicológicos como evaluaciones y estimaciones a nivel cognitivo; en el proceso de depresión intervienen factores cognitivos y sociales. Por su condición desagradable, la depresión parece tener una función: la de eliminación a sí mismo. Pero será así si la persona se ve obligada a reorganizar sus pensamientos y buscar nuevas ideas para reconstruir su vida.

#### **➤ La depresión como emoción anormal**

Una depresión es anormal cuando no guarda proporción con el suceso o sucesos antecedentes que lo han provocado; cuando es excesiva con respecto a la causa o factor precipitante conocida; cuando se produce en sustitución de otra emoción más adecuada.

Para explicar esta depresión tenemos factores psicológicos y constitutivos. Estos factores están conectados con la depresión durante la psicosis maniaco-depresiva. La depresión no reorganiza las ideas sino que piensa los procesos de pensamiento portadores del dolor mental (Ruiz, 2000).

### **3.8.3. Clasificación de los síntomas de depresión**

Beck (1979) citado por Ruiz (2000) indica que la depresión presenta una serie de sintomatologías en lo que tanto el componente afectivo, intelectual, conductual y somático sufren concluyentes cambios a los que se denominaran como trastornos.

#### ➤ **Trastornos afectivos**

La afectividad seriamente perturbada en el síndrome depresivo origina síntomas diversos. El enfermo generalmente inicia su cuadro con un estado de indiferencia hacia situaciones o circunstancias que antes despertaban su interés. Pronto aparece la tristeza persistente y relativamente impermeable a influencias exteriores, de tal modo cosas que antes pudieran haber estimulado su ánimo, ahora lo abaten.

El enfermo deprimido que presenta casi siempre este síntoma en forma dominante, manifiesta que no tiene confianza en sí mismo y que cuesta mucho trabajo tomar decisiones hecho que deteriora su voluntad y su actividad. El pesimismo que con frecuencia acompaña a la inseguridad, da origen a sentimientos de devaluación personal que las demás de las veces se manifiestan con frases como, soy un inútil, para mí ya no hay nada, todo lo hago mal, etc.

Otro síntoma frecuente es el miedo que a veces se presenta en forma no precisa; pero el paciente siente temor pero no puede explicar a que, pudiendo ser todo o nada en especial.

#### ➤ **Trastornos intelectuales**

Es frecuente que la censo percepción se encuentre disminuida, situación que determina que durante el examen del paciente sea necesario repetirle las preguntas dos o tres veces para obtener una respuesta. Muchos deprimidos se quejan de trastornos de memoria, sin embargo, en realidad existe dificultad para evocar los recuerdos almacenados, y se manifiesta por el impedimento para representar un hecho o encontrar la palabra precisa en el momento que se desea, lo que constituye una experiencia banal episódica del ser humano normal.

Aparte hay una disminución de la capacidad de la atención y concentración y esta dismnesia suele presentarse para circunstancias recientes, contemporáneas al episodio depresivo, refiriéndose a hechos de la vida cotidiana, insuficientemente expresivos para llamar la atención del sujeto. Las ideas de culpa y de fracaso son elementos frecuentes del cuadro clínico tales como: me he vuelto muy malo, soy nefasto para los demás, etc. El

pensamiento obsesivo contribuye a torturar más al enfermo; ideas repetitivas lo acongojan con frecuencia: trata de alejar de su mente pensamientos o recuerdos que lo atormentan.

#### ➤ **Trastornos conductuales**

Las alteraciones de la afectividad y del intelecto señaladas, dan lugar en el enfermo deprimido a trastornos de la conducta, la actividad y la productividad del sujeto disminuyen, con frecuencia se muestra vacilante, dudoso, perplejo; aun teniendo en mente la conducta por seguir, no puede decidirse a llevarlo a cabo.

Los impulsos suicidas son los aspectos más delicados y peligrosos que debe valorarse al inicio del tratamiento. Se ha observado en algunos pacientes el impulso de ingerir bebidas alcohólicas y fármacos que pueden originar dependencia, posiblemente con el fin de utilizar sus efectos desinhibidos para moderar su angustia. Por lo anterior nos damos cuenta que los síntomas psíquicos del deprimido son muy variados, ya que cada momento se entremezclan elementos afectivos, intelectuales y conductuales.

#### ➤ **Trastornos somáticos**

A este cuadro se llama “depresión enmascarada” y en la mayor parte de los casos pasa inadvertida para el facultativo, quien sin tenerla presente inicia una búsqueda infructuosa de patología orgánica, que puede prolongarse por años. Así mismo el paciente inicia una preocupación somática que provoca que el paciente vaya de médico en médico, en una lucha penosa por recuperar la salud, cuando un estudio sencillo y un tratamiento adecuado podía haber resultado su problema en un tiempo relativamente breve.

Uno de estos trastornos es el insomnio, la dificultad para dormir perturba considerablemente al enfermo, pudiendo ser única pero angustiosa queja por muchos años. Otro trastorno importante es la pérdida de peso o disminución del apetito, síntoma que se presenta en casi todos los cuadros agudos.

Por otra parte se presentan trastornos en la sexualidad con debilitamiento o desaparición del deseo sexual. Este es un trastorno fundamental, los fracasos de realización que originan en el hombre la impotencia, falta de erección o eyaculación precoz, no es otra cosa que la libido reducida, que provoca a su vez un profundo desaliento y un pensamiento obsesivo de minusvalía. En la mujer, la baja sexual es muy evidente. Aunque suele perturbarla menos que al hombre y otros síntomas somáticos que varían entre un caso y otro.

## CAPÍTULO IV

### IV. METODOLOGÍA

La investigación planteada pertenece al **área clínica**. En términos generales la Psicología clínica se puede definir como una rama de la psicología que investiga y aplica los principios de la misma a la situación única y exclusiva del paciente, este campo dirige el estudio, diagnóstico y tratamiento de los problemas de trastornos psicológicos y conducta anormal a través de diferentes instrumentos psicológicos. Considerando que la psicología clínica investiga, evalúa y estudia las características psicológicas para llegar a un diagnóstico.

Dicha aseveración se fundamenta por el hecho de que se realizó una indagación de los distintos rasgos psicológicos de la personalidad, la autoestima, ansiedad y estrés laboral. Este estudio se avoca principalmente al diagnóstico que investiga y aplica los principios de la psicología a la situación única y exclusiva de los vendedores de ropa usada, con el propósito de conocer su ambiente laboral.

Es así que la presente investigación está dirigida a identificar los rasgos psicológicos en personas que se dedican al comercio de ropa usada.

#### 4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio realizado corresponde a una metodología **exploratoria**. Los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Esto es debido a que en nuestro medio existe pocas o ninguna investigación sobre las vendedoras de ropa usada esto debido a que es un tema que esta recientemente surgiendo y creciendo en nuestro medio.

Así mismo el presente estudio **es de tipo descriptiva** debido a que inicialmente describimos de manera separada las variables, para dar a conocer el fenómeno psicológico que conllevan las comerciantes de ropa usada.

Es descriptiva ya que el objetivo consiste en reunir todo el material existente acerca del tema que se estudia. Y se trata de establecer una descripción más precisa de las características de un determinado individuo, un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en describir y llegar a conocer los contextos de las personas que se dedican al comercio del contrabando de ropa usada a través de las comerciantes.

**También corresponde a un estudio teórico** puesto que el fin primordial es generar información relacionada con la personalidad, autoestima, ansiedad y estrés laboral de los comerciantes que se dedican al contrabando de ropa usada. Estos datos ayudaron a comprender el tema científico.

#### **El tratamiento de los datos se realizó de la siguiente manera:**

Para la presente investigación se realizó un estudio cuantitativo y cualitativo.

**Cuantitativo** porque es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las distintas variables, orientada al resultado de los datos sólidos y repetibles que permiten conocer de manera cuantificable los datos obtenidos (Cary, 2009).

En el presente trabajo de investigación, permitió obtener datos o cifras estadísticas para poder explicar el fenómeno estudiado.

**Cualitativo** porque consiste en las descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos observables incorporando lo que los participantes dicen, tal como lo expresan ellos mismos y no como lo expresaría el investigador (Ibíd. 2009)

En el presente trabajo de investigación, se brinda una descripción completa y detallada sobre los rasgos psicológicos que caracterizan a las personas que se dedican al comercio de ropa usada.

## **4.2. POBLACIÓN**

Para la presente investigación, que tiene como objetivo general determinar los rasgos psicológicos de los comerciantes afiliados al sindicato 1º de Febrero, se tomó en cuenta la población en general, es decir a todos los afiliados al sindicato que en total son 60 personas.

Es preciso mencionar que la única característica de esta población válida para la toma de los instrumentos, fue: ser miembro afiliado del sindicato de comercializadores de ropa usada 1º de Febrero de la provincia Cercado Tarija. Además especificar que no se realizó selección muestral debido a que se aplicó los instrumentos al total de la población.

## **4.3. MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **4.4.1. Métodos**

Los métodos empleados en la presente investigación fueron:

- **Método Teórico.**

Permite recopilar información al respecto del tema de investigación, este a su vez es encargado de brindar las pautas de la investigación y por ultimo tiene como último fin sustentar la investigación con una base teórica (Salazar. V. C. 1993).

El método teórico se utilizó principalmente en la construcción del marco teórico y la interpretación de los datos, aunque el mismo está presente en todos los momentos de la investigación.

- **Método Empírico**

Estos métodos posibilitan revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, accesibles a la detección de la percepción, a través de procedimientos prácticos con el objeto (Ibíd. V. C. 1993).

A efectos de conocer los rasgos psicológicos en las personas que se dedican al comercio del contrabando de ropa usada del sindicato 1º de Febrero, se procedió a la aplicación de pruebas estandarizadas, test psicométricos y test proyectivos, facilitando el registro, análisis, interpretación y transformación de la realidad en el proceso de investigación.

- **Métodos Estadísticos:**

Se utilizó para realizar el análisis de los datos obtenidos al utilizar los distintos instrumentos aplicados.

#### **4.4.2. Técnicas**

Entre las técnicas utilizadas están los test proyectivos, y cuestionarios, su aplicación fue de forma individual a cada uno de los comerciantes afiliados al sindicato 1º de Febrero.

Test psicológicos proyectivos basados en la técnica gráfica del dibujo, a través de los cuales se puede realizar una evaluación global de la personalidad de la persona, su estado de ánimo, emocional, etc. La realización de dibujos es una forma de lenguaje simbólico que ayuda a expresar de manera bastante inconsciente los rasgos más íntimos de nuestra personalidad.

En la técnica de recolección de información es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo y relativamente breve.

#### **4.4.3. Instrumentos**

Los instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación están basados de acuerdo a los objetivos planteados para la recolección de la información que son los siguientes:

➤ **El test del árbol. Autor: (*Karl Koch*)**

De acuerdo a Xandro (1991) el test del árbol es un test proyectivo de la personalidad profunda a través de sus distintos contenidos internos explorando áreas de la personalidad. Es una técnica muy utilizada tanto en la práctica clínica como en la práctica laboral, desarrollamos algunos conceptos.

Los contenidos que se analizan en el test son los siguientes: el tronco, la copa, las ramas, el suelo y otros elementos accesorios que a veces aparecen. Veamos que significan: **El tronco:** nos da cuenta de los aspectos más conscientes del psiquismo, nos permite

evaluar: estabilidad emocional, como se siente actualmente la persona, la fortaleza de su yo y el aquí y ahora de su personalidad, pensemos que el tronco es el que sostiene al árbol. **La copa:** representa la vida mental, las fantasías, la riqueza o no de la imaginación, como la persona concibe a la realidad.

**Las Ramas:** conforman dos cuestiones, la capacidad para establecer vínculos y la modalidad de las relaciones con los otros, pero también la capacidad de la persona para obtener del ambiente aquello que necesita.

**El suelo:** representa la realidad, el piso en donde uno se instala. Todos estos elementos deben estar presentes en el dibujo de un árbol, o sea tiene que estar en el dibujo el tronco la copa, las ramas el suelo, las raíces no deberían estar presente porque representan el plano instintivo sexual y aspectos primitivos de la sexualidad, por ello cuando se grafica implican que algo de los impulsos no puede ser bien regulado y controlado por el yo del sujeto. Se asocian cuando aparecen las raíces a una necesidad de arraigo y de mayor estabilidad que el sujeto siente que no tiene. Pensemos que las raíces sobresalen en los árboles más viejos, es decir con una historia vital más fuerte.

➤ **Cuestionario de autoestima 35 B. (Citado por De los Ríos López Jacqueline 1999)**

El inventario de autoestima forma 35B, el cual fue adaptado solo en aspectos formales por De los Ríos (1999) para similar población, es un instrumento que mide el nivel de autoestima actual del sujeto, dando un puntaje específico.

Este inventario consta de cincuenta ítems, a los que el individuo responde con cuatro alternativas en un rango de 0 a 3. La escala de autoestima comprende diez rangos, cada una de los determinados niveles, tomando en cuenta las cuatro categorías de la auto estima que son auto conocimiento, grado en que la persona conoce sus potencialidades y estabilidades ; autoconcepto, que refiere a una serie de creencias a cerca de uno mismo, que se manifiesta en la conducta; autoevaluación , es el grado en que la persona evalúa sus potencialidades y debilidades y el autorespeto, que es el grado en que la persona reconoce y acepta sus propias potencialidades y debilidades

**Las escalas en las que se miden son:**

|            |       |
|------------|-------|
| Óptimo     | 61-75 |
| Excelente  | 46-60 |
| Muy bueno  | 31-45 |
| Bueno      | 16-30 |
| Regular    | 0-15  |
| Deficiente | 16-30 |
| Muy baja   | 31-45 |
| Extrema    | 46-60 |
| Nula       | 61-75 |

➤ **Cuestionario de ansiedad de Rojas. Autor (*Enrique Rojas 2000*)**

Es un cuestionario de ansiedad que nos sirve para valorar el nivel de ansiedad que presenta un sujeto, está basada en 100 preguntas que tienen que ver con la sintomatología de la ansiedad, esta subdivida en cinco grupos de síntomas: síntoma físicos, psicológicos, de conducta, cognitivos y asertivos.

Esto nos brinda posibles diagnósticos, uno relacionado con la ansiedad general y otro con la ansiedad específica.

Este instrumento consiste en cuantificar; medir y valorar la cantidad de ansiedad que padecen las comerciantes de ropa usada.

En resumen del procedimiento de aplicación y corrección del test: para la corrección se suma la intensidad en cada grupo de síntomas, luego nos dirigimos al parámetro de ansiedad.

**Las escalas en las que se miden son:**

|                    |          |
|--------------------|----------|
| Banda normal       | 0-20:    |
| Ansiedad ligera    | 21-30    |
| Ansiedad moderada  | 31-40    |
| Ansiedad grave     | 41-50    |
| Ansiedad muy grave | 51 a más |

➤ **Test de estrés Burnouth: Autores (Maslach y Jackson 1981)**

El test de Maslach Burnouth Inventory (M.B.I.), ampliamente validado con valores de fiabilidad de entre 0,75 y 0,8 en una muestra de Enfermería, en otros estudios de hasta 0,85; y que permite el estudio del Síndrome de Burnouth con tres factores a partir de 22 preguntas cerradas que el trabajador ha de responder en una escala de valores del 0 al 6, donde 0 es “Nunca” y 6 es “todos los días”.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

**Subescala de Agotamiento Emocional.** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnouth experimentado por el sujeto.

**Subescala de Despersonalización.** Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

**Subescala de Realización Personal.** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

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

**La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:**

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

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

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

**La escala se mide según los siguientes rangos:**

0 - Nunca

1 - Pocas veces al año o menos

2 - Una vez al mes o menos

3 - Unas pocas veces al mes o menos

4 - Una vez a la semana

5 - Pocas veces a la semana

6 - Todos los días

**Inventario de Beck para medir la Depresión (Beck (1979))**

Los postulados de Beck el cual define a la depresión como un “síndrome en el que interactúan diversas modalidades somáticas, afectiva, conductual y cognitiva. Considerando que las distorsiones cognitivas en el análisis y procesamiento de la información, con la causa principal del desorden a partir del cual se destacan los componentes restantes.

**Las escalas en las que se miden son:**

|                |       |
|----------------|-------|
| Sin depresión  | 0-9   |
| Leve           | 10-18 |
| Moderada       | 19-25 |
| Moderado Grave | 26-35 |
| Grave          | 36-63 |

## **4.5. PROCEDIMIENTO**

Este trabajo de investigación incluye las siguientes fases:

### **I. Primera fase: Revisión bibliográfica**

En la primera fase de la investigación se realizó una revisión sobre toda literatura de la psicología del comercio, psicología clínica. Lo cual se obtuvo una recopilación de datos acerca de la personalidad, autoestima, ansiedad, estrés y depresión; que presentan los comerciantes afiliados al sindicato 1º de Febrero.

### **II. Segunda fase: Contacto con la institución**

En la segunda fase hizo el contacto con las autoridades del sindicato 1º de Febrero de la ciudad de Tarija, para la obtención de su autorización para tener acceso a la población y así poder aplicar los distintos instrumentos.

### **III. Tercera fase: Selección de la muestra**

Esta fase se realizó la selección de la muestra y los instrumentos que se utilizaron para la recolección de los datos.

### **IV. Cuarta fase: Prueba piloto**

En la cuarta fase se aplicó la prueba piloto a tres vendedoras de ropa usada del sindicato 1º de febrero de la ciudad de Tarija la cual permitió, identificar si existía alguna dificultad en los instrumentos para poder realizar algunos cambios.

### **V. Quinta fase: Aplicación de las pruebas**

Esta fase corresponde a la aplicación de los diferentes instrumentos a cada uno de los comerciantes afiliados al sindicato 1º de Febrero

Primeramente para recoger la información se aplicó el test del árbol de Karl Koch posteriormente el cuestionario de autoestima el 35B Citado por De los Ríos López Jacqueline, y luego el cuestionario de ansiedad de Enrique Rojas. Y luego se pasó a la aplicación del cuestionario de estrés laboral Burnouth Maslach. Y finalmente el inventario

de Beck para medir la Depresión. Estas pruebas fueron aplicadas de forma individual a cada uno de los afiliados del sindicato 1º de Febrero.

#### **VI. Sexta fase: sistematización y procedimientos de los datos**

En esta fase de investigación se procedió a la tabulación de la matriz de datos para formular cuadros y gráficas

#### **VII. Séptima fase: Análisis e interpretación de los datos**

En esta fase se realizó el análisis tanto cualitativo como cuantitativo de todos los datos obtenidos para la investigación, la interpretación de los resultados que se muestran en cada uno de los cuadros de cada uno de los instrumentos aplicados a los afiliados del sindicato 1º de febrero

#### **VIII. Octava fase: Conclusiones y recomendaciones**

En la fase final y de acuerdo a los resultados obtenidos se elaboraron las conclusiones y las recomendaciones.

#### **IV. Novena fase: Redacción del informe final**

Una vez terminada la investigación se realizó la redacción y presentación del informe final el cual muestra claramente los objetivos que se formularon, la información teórica permite comprender el fenómeno estudiado, la metodología utilizada, los datos y las conclusiones a las que se llegaron y así también las recomendaciones.

## CAPÍTULO V

### V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez obtenidos los resultados de los diferentes instrumentos aplicados a la conciente población, se procedió a realizar un análisis de los cuadros y gráficas, dando así respuesta, al objetivo general que indica ***Determinar los rasgos psicológicos que caracterizan a las personas que se dedican al comercio de la ropa usada, afiliadas al sindicato 1° de Febrero de la ciudad de Tarija.*** Seguidamente describir y examinar cada uno los resultados de los cuadros obtenidos, para también responder a cada uno de los objetivos específicos.

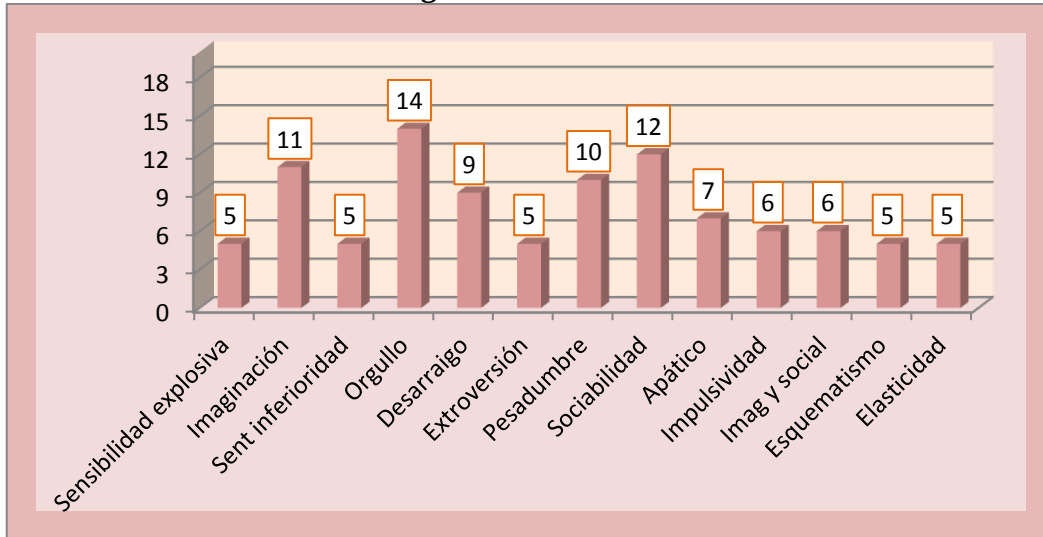
#### 5.1. PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO.

***“Caracterizar los rasgos de personalidad en personas que se dedican al comercio de contrabando de ropa usada”***

**Cuadro N° 1**  
**Rasgos de Personalidad**

| RASGOS                                | PRESENCIA  |            |
|---------------------------------------|------------|------------|
|                                       | Fr.        | %          |
| <i>Sensibilidad explosiva</i>         | 8          | 5          |
| <i>Imaginación</i>                    | 20         | 11         |
| <i>Sentimientos de inferioridad</i>   | 8          | 5          |
| <i>Orgullo</i>                        | 24         | 14         |
| <i>Desarraigo</i>                     | 16         | 9          |
| <i>Extroversión</i>                   | 8          | 5          |
| <i>Pesadumbre</i>                     | 17         | 10         |
| <i>Sociabilidad</i>                   | 21         | 12         |
| <i>Carácter apático</i>               | 12         | 7          |
| <i>Impulsividad explosiva</i>         | 9          | 6          |
| <i>Imaginación y sociabilidad</i>     | 9          | 6          |
| <i>Esquematismo</i>                   | 8          | 5          |
| <i>Elasticidad en la comunicación</i> | 8          | 5          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>168</b> | <b>100</b> |

**Gráfico N° 1**  
**Rasgos de Personalidad**



La personalidad no sólo es un rasgo que distingue al ser humano del resto de los seres vivos, también lo diferencia del resto de las personas. Los rasgos característicos que conforman la personalidad tienen que ver con el modo de reaccionar ante situaciones concretas, en todos los ámbitos de la vida diaria, como son lo social, laboral, personal, entre otros. Los factores involucrados en este proceso son las emociones, el condicionamiento, la percepción, las experiencias, el carácter o el aprendizaje.

Es así que los resultados alcanzados que muestra el cuadro N° 1 y gráfico N° 1, se observa que el rasgo de **orgullo** alcanza el 14% del total de las personas que se dedican a la comercialización de ropa usada. El orgullo entendido como respeto y valoración que un hombre tiene de su propia persona o de un ser querido, algo que está relacionado a su intención de vivir de acuerdo a sus valores. Entonces, se podría decir que estas personas se caracterizan por la motivación de alcanzar las metas propuestas, es decir en este caso las personas comerciantes estarán motivadas por una serie de razones entre ellos podrían ser de independencia económica.

La segunda característica con mayor porcentaje común, alcanza el 12% de las personas, que hace referencia a **sociabilidad** como rasgo característico de la personalidad de los comerciantes de ropa usada. La sociabilidad es el valor que nos impulsa a buscar y cultivar las relaciones con las personas compaginando los mutuos intereses e ideas para encaminarlos hacia un fin común, independientemente de las circunstancias personales que a cada uno rodean. Este rasgo tiende a ser positivo en este tipo de labor económica, ya que un vendedor debe tener sensibilidad social para el trato con el cliente, es decir no podría ofrecer su producto si es que no sociabiliza de forma positiva con el consumidor, más aun en las condiciones de competencia masiva en la que se encuentran este rubro.

Seguidamente se puede observar que el 11% de las personas dedicadas a este comercio tienen el rasgo de **imaginación**. Se trata de un proceso que permite la manipulación de información creada en el interior del organismo para desarrollar una representación mental. Este rasgo también denota una característica positiva en estas personas, ya que favorecerá en el trabajo que realizan, contribuyendo en la creatividad que utilicen para ofrecer su mercancía, además el hecho de conocer clientes frecuentes permite buscar las mejores estrategias de venta.

Otro grupo de personas tienen como característica la **pesadumbre**, alcanzando un 10% del total. El uso más frecuente de este concepto, está vinculado a la tristeza, congoja o pena que provoca un cierto estado o una situación. Este rasgo, podría indicar cansancio laboral debido a la incertidumbre en la que viven por tener un negocio ilegal, es decir debido al las constantes amenazas del COA de quitarles la mercadería, estas personas muchas veces se sienten cansadas de trabajar, sabiendo que podrían perder todo su capital y perder este negocio que es el sustento de sus familias..

De manera general, se concluye que los rasgos de personalidad comunes que presentan las personas que se dedican al comercio de ropa usada son: orgullo, sociabilidad, imaginación y pesadumbre.

**Cuadro N° 2**  
**Rasgos de Personalidad y Tiempo de Trabajo**

| RASGOS                                | TIEMPO DE TRABAJO  |                    |                    |                   |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
|                                       | 1 a 5              | 6 a 10             | 11 a 15            | 16 a 20           |
| <i>Sensibilidad</i>                   | 5<br>7%            | 1<br>2%            | 2<br>5%            | --                |
| <i>Imaginación</i>                    | 9<br>12%           | 7<br>13%           | 4<br>11%           | --                |
| <i>Sentimientos de inferioridad</i>   | 4<br>5%            | 1<br>2%            | 3<br>8%            | --                |
| <i>Orgullo</i>                        | 10<br>14%          | 6<br>11%           | 7<br>19%           | 1<br>33%          |
| <i>Desarraigo</i>                     | 8<br>11%           | 4<br>7%            | 4<br>11%           | --                |
| <i>Extroversión</i>                   | 3<br>4%            | 4<br>7%            | 1<br>3%            | --                |
| <i>Pesadumbre</i>                     | 7<br>10%           | 7<br>13%           | 2<br>5%            | 1<br>33%          |
| <i>Sociabilidad</i>                   | 11<br>15%          | 5<br>9%            | 5<br>14%           | --                |
| <i>Carácter apático</i>               | 3<br>4%            | 6<br>11%           | 3<br>8%            | --                |
| <i>Impulsividad explosiva</i>         | 2<br>3%            | 5<br>9%            | 2<br>5%            | --                |
| <i>Imaginación y sociabilidad</i>     | 5<br>7%            | 1<br>2%            | 3<br>8%            | --                |
| <i>Esquematismo</i>                   | 4<br>5%            | 4<br>7%            | --                 | --                |
| <i>Elasticidad en la comunicación</i> | 2<br>3%            | 4<br>7%            | 1<br>3%            | 1<br>33%          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>73<br/>100%</b> | <b>55<br/>100%</b> | <b>37<br/>100%</b> | <b>3<br/>100%</b> |

El cuadro N°2 muestra la relación del tiempo de trabajo con los rasgos de personalidad que presentan, lo cual permitirá identificar la influencia del tiempo laboral en los rasgos de los comerciantes de ropa usada.

Primeramente, se encuentra el grupo de personas que trabajan de 1 a 5 años, los cuales muestran los rasgos de: sociabilidad (15%) orgullo (14%) e imaginación (12%). Estos rasgos con mayor porcentaje demuestran que son personas dedicadas a su labor de forma positiva y que anhelan estabilidad e independencia económica.

El grupo de los que trabajan de 6 a 10 años, indican como rasgos característicos de personalidad, imaginación (13%), pesadumbre (13%) y orgullo (11%). Estos rasgos podrían indicar un poco de cansancio en la rutina laboral, sin embargo, aún persisten en buscar nuevas estrategias de venta o hacer crecer su negocio; durante estos años es probable que estas personas ya hubiesen pagado algún capital prestado con el que iniciaron.

El tercer grupo, está compuesto por aquellas personas que ya van de 11 a 15 años en este rubro, los cuales presentan rasgos tales como, orgullo (19%), sociabilidad (14%) e imaginación (11%). Estos rasgos muestran que los comerciantes de ropa usada que ya van varios años dedicados a esta actividad, persisten en alcanzar nuevas metas, buscan posiblemente agrandar su negocio y tienden a mejorar la atención al cliente para así mejorar también su bienestar económico.

Una visión global del cuadro muestra que los rasgos de sociabilidad, orgullo e imaginación son comunes en el grupo de 1 a 5 años y en el grupo de 11 a 15 años. Mientras que el grupo de 6 a 10 años muestra un rasgo diferente a los anteriores que es el de pesadumbre y se mantienen comunes los rasgos de orgullo e imaginación. Realizando una observación se podría decir que los primeros años de trabajo las personas están animadas o motivadas a alcanzar el éxito de su negocio. Y a medida que pasan los años podría generarse una situación preocupante que genere cierto malestar emocional debido a un sin fin de razones que en este caso generalmente son económicas. Sin embargo, cuando el comerciante ya ha atravesado un periodo largo en el negocio, al parecer afronta los problemas de una manera objetiva.

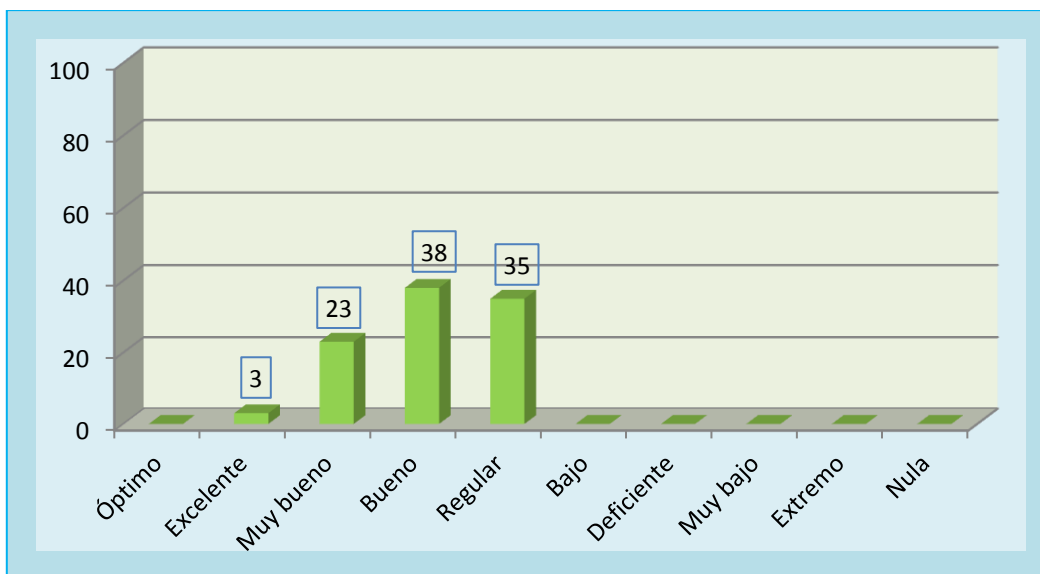
## 5.2. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO.

*“Identificar el nivel de autoestima en personas que se dedican al comercio de contrabando de ropa usada”.*

**Cuadro N° 3**  
**Autoestima**

| Nivel             | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| <i>Óptimo</i>     | --         | --         |
| <i>Excelente</i>  | 2          | 3          |
| <i>Muy Bueno</i>  | 14         | 23         |
| <i>Bueno</i>      | 23         | 38         |
| <i>Regular</i>    | 21         | 35         |
| <i>Bajo</i>       | --         | --         |
| <i>Deficiente</i> | --         | --         |
| <i>Muy Bajo</i>   | --         | --         |
| <i>Extremo</i>    | --         | --         |
| <i>Nulo</i>       | --         | --         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>60</b>  | <b>100</b> |

**Gráfico N° 2**  
**Nivel de Autoestima**



La autoestima es la valoración y sentimientos que se tiene acerca de uno mismo, la que va formando y desarrollando a través de toda la vida, por los estímulos que se reciben desde el momento de la concepción, por parte de la familia, de la escuela y de los amigos. Para Alcántara (1993), es el concepto que el ser humano tiene de su valía; le permite desarrollar la habilidad de establecer su identidad y darle su valor. A partir de ello le es posible proponerse metas y alcanzarlas; es la autoestima que aporta la energía que permite disfrutar de los logros y sentir satisfacción por la concreción de los proyectos realizados.

De acuerdo a los resultados obtenidos (cuadro N°3, gráfico N° 2), se puede apreciar que el **38%** de las personas que se dedican al comercio de la ropa usada alcanzaron una autoestima **Buena**, lo cual alude a que presentan seguridad, confianza en sí mismos, valoración de sus propias capacidades, conformes con su forma de ser y de actuar. Otro 35% muestra una autoestima regular. Ambos resultados muestran que la mayor parte de este grupo de personas se muestra relativamente seguros de sus capacidades, en mayor o menor grado, no se manifiestan temerosos o desconfiados a pesar que su trabajo se considera ilegal dentro del país.

Dentro de este aspecto tal vez se podría mencionar una parte de la investigación realizada por Vidaurre (2005), que indica *“Contrariamente a lo que se espera encontrar en una investigación de mercados emergentes y de poca especialización comercial, se advierte que un gran porcentaje de los comerciantes de ropa usada en Bolivia, posee una instrucción secundaria e inclusive universitaria”* (Vidaurre, 2005: 28).

Estos datos proporcionados por Vidaurre podrían estar relacionados con la autoestima de los comerciantes, ya que estas personas no presentan síntomas de sentirse menos que los demás, es decir que el comercializar ropa usada no es motivo para sentirse inferior, ya que se ve que es un trabajo como cualquier otro.

La relación entre el comerciante y la autoestima de estos, se cuestiona a partir de la pérdida de inversión que sufren cuando su mercadería es retenida en el transito aduanero, como ya se mencionó, recientemente se han hecho operativos importantes por parte de la Aduana y su brazo represor el COA, reteniendo grandes camiones con inmensa cantidad de "prendería usada" procedente de diferentes países, este operativo no sólo perjudicó a varios comerciantes sino que paulatinamente, tendrá consecuencias en la falta de empleo y paralelo el sustento económico de un numeroso grupo de familias. Sin embargo, se puede observar de acuerdo a los resultados obtenidos, que aun este factor psicosocial, no afecta directamente la autoestima del comerciante de ropa usada.

**Cuadro N° 4**  
**Autoestima y Tiempo de Trabajo**

| Nivel             | TIEMPO DE TRABAJO        |                          |                          |                         |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
|                   | 1 a 5                    | 6 a 10                   | 11 a 15                  | 16 a 20                 |
| <i>Óptimo</i>     | --                       | --                       | --                       | --                      |
| <i>Excelente</i>  | --                       | 2<br>10%                 | --                       | --                      |
| <i>Muy Bueno</i>  | 7<br>26%                 | 2<br>10%                 | 5<br>42%                 | --                      |
| <i>Bueno</i>      | 10<br>37%                | 8<br>40%                 | 5<br>42%                 | --                      |
| <i>Regular</i>    | 10<br>37%                | 8<br>40%                 | 2<br>17%                 | 1<br>100%               |
| <i>Bajo</i>       | --                       | --                       | --                       | --                      |
| <i>Deficiente</i> | --                       | --                       | --                       | --                      |
| <i>Muy Bajo</i>   | --                       | --                       | --                       | --                      |
| <i>Extremo</i>    | --                       | --                       | --                       | --                      |
| <i>Nulo</i>       | --                       | --                       | --                       | --                      |
| <b>TOTAL</b>      | <b>27</b><br><b>100%</b> | <b>20</b><br><b>100%</b> | <b>12</b><br><b>100%</b> | <b>1</b><br><b>100%</b> |

Tomado en cuenta el tiempo de trabajo en relación a la autoestima, se muestra en el cuadro N° 4 que los mayores porcentajes son comunes en el recuadro del nivel Bueno, mostrando así el 37% de las personas que están de 1 a 5 años, el 40% de 6 a 10 años y finalmente el grupo de 11 a 15 años con un 42%. Se puede observar un mínimo de diferencia de porcentajes, concluyendo así que no existe una evidente relación entre el tiempo de trabajo y la autoestima de las personas comercializadoras de ropa usada, o en otras palabras su autoestima no se ve afectada por este tipo de trabajo

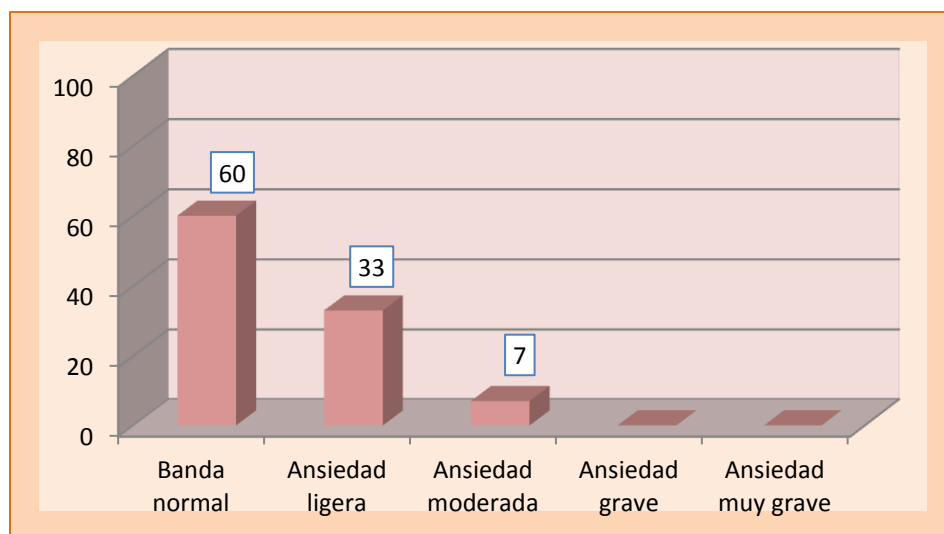
### 5.3. TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO

*“Caracterizar el nivel de ansiedad en personas que se dedican al comercio de contrabando de ropa usada”*

**Cuadro N° 5**  
**Ansiedad**

| Nivel                     | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| <i>Banda normal</i>       | <b>36</b>  | <b>60</b>  |
| <i>Ansiedad ligera</i>    | 20         | 33         |
| <i>Ansiedad moderada</i>  | 4          | 7          |
| <i>Ansiedad grave</i>     | --         | --         |
| <i>Ansiedad muy grave</i> | --         | --         |
| <b>Total</b>              | <b>60</b>  | <b>100</b> |

**Gráfico N° 3**  
**Nivel Ansiedad**



Rojas (2007) conceptualiza la ansiedad como una vivencia de temor ante algo difuso, vago, inconcreto, indefinido, que a diferencia del miedo tiene una referencia explícita. El miedo es un temor con objeto, mientras que la ansiedad es imprecisa y carente de objeto exterior.

Los resultados presentados en el cuadro N° 5, revelan que el **60 %** de las personas que se dedican al comercio de la ropa usada, se ubican en una **banda normal**, lo que significa que estas personas no presentan signos alarmantes de ansiedad como ser; un temor difuso, vago e inconcreto o un miedo carente de objeto exterior, o simplemente sentir temor por lo que pueda pasar en el día o en este caso por el tipo de empleo que tienen o por el temor de perder su fuente de ingresos ante las amenazas de políticas reguladoras de este tipo de comercio.

La problemática del comercio de la ropa usada en nuestro país, sin duda aun es un tema vigente, sin embargo se observa una relativa calma en las personas que están dedicadas a esta labor.

A continuación se detalla cada uno de los síntomas de los cuales está compuesta la ansiedad según el instrumento aplicado.

**Cuadro N° 6**  
**Síntomas de la Ansiedad**

| Nivel                     | Síntomas  |            |           |            |            |            |             |            |           |            |
|---------------------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|-----------|------------|
|                           | Físico    |            | Psíquico  |            | Conductual |            | Intelectual |            | Asertivo  |            |
|                           | Fr        | %          | Fr        | %          | Fr         | %          | Fr          | %          | Fr        | %          |
| <i>Banda Normal</i>       | 49        | <b>82</b>  | 42        | <b>70</b>  | 50         | <b>83</b>  | 45          | <b>75</b>  | 41        | <b>68</b>  |
| <i>Ansiedad Ligera</i>    | 8         | 13         | 8         | 13         | 6          | 10         | 10          | 17         | 11        | 18         |
| <i>Ansiedad Moderada</i>  | 2         | 3          | 8         | 13         | 4          | 7          | 5           | 8          | 5         | 8          |
| <i>Ansiedad Grave</i>     | 1         | 2          | 2         | 3          | --         | --         | --          | --         | 3         | 5          |
| <i>Ansiedad Muy Grave</i> | --        | --         | --        | --         | --         | --         | --          | --         | --        | --         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>60</b> | <b>100</b> | <b>60</b> | <b>100</b> | <b>60</b>  | <b>100</b> | <b>60</b>   | <b>100</b> | <b>60</b> | <b>100</b> |

Como se percibe el cuadro N°6 en cada uno de los síntomas de ansiedad los mayores porcentajes se encuentran dentro de la banda normal.

Entre los **síntomas físicos** se puede puntualizar que el 82% de las personas comercializadoras de ropa usada presentan una ansiedad normal. Tomando en cuenta que la existencia de síntomas físicos se demuestra a través de la existencia de palpitaciones, opresión precordial, temblores, hipersudoración, sequedad de la boca, nudo en la garganta, sensación de falta de aire, dificultades respiratorias, opresión en la zona del pecho, pellizco gástrico, ruborizaciones, entre otras, los resultados alcanzados indican que existe ausencia de estos síntomas en este grupo de personas.

Dentro de los **síntomas psíquicos**, el 70% se ubica en esta misma banda normal, lo cual muestra que las personas comerciantes presentan tranquilidad y equilibrio en sus respectivas funciones.

Un 83%, también en banda normal, demuestra que los comerciantes de ropa usada no presentan **síntomas conductuales**, tales como: estados de vigilia o alerta, dificultad para la acción, bloqueo afectivo trastorno del lenguaje no verbal. Entonces este resultado muestra que las personas comercializadoras de ropa usada no sufren de alteraciones conductuales y pueden tener una buena concentración para realizar las acciones que demandan el diario vivir.

Entre los **síntomas intelectuales** se puede puntualizar que el 75% de las personas presentan una ansiedad normal, lo que representa una adecuada concentración, buena memoria, buen juicio, sentido común y razonamiento positivo acerca de si mismos.

Para finalizar, se tienen los **síntomas asertivos**, donde el 68% de las personas que se dedican al comercio de la ropa usada se sitúan en una banda normal, lo que demuestra que, ellas son capaces de mostrar una actitud apropiada, cuentan con buenas relaciones interpersonales, demuestran respeto, expresan sus sentimientos sin restricciones, entre otras. Es válido mencionar al respecto que asertiva es aquella conducta que hace y dice lo que es más adecuado a cada situación, sin inhibiciones ni agresiones inadecuadas y se trata de algo muy relacionado con la personalidad, con la forma en que esta se muestra y

funciona ya que es el conjunto de técnicas y comportamientos orientados a una mejoría de las propias relaciones sociales.

**Cuadro N° 7**  
**Ansiedad y Tiempo de Trabajo**

| Nivel                     | TIEMPO DE TRABAJO        |                          |                          |                         |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
|                           | 1 a 5                    | 6 a 10                   | 11 a 15                  | 16 a 20                 |
| <i>Banda normal</i>       | <b>13</b><br><b>48%</b>  | <b>14</b><br><b>70%</b>  | <b>8</b><br><b>67%</b>   | <b>1</b><br><b>100%</b> |
| <i>Ansiedad ligera</i>    | 11<br>41%                | 6<br>30%                 | 3<br>25%                 | --                      |
| <i>Ansiedad moderada</i>  | 3<br>11%                 | --                       | 1<br>8%                  | --                      |
| <i>Ansiedad grave</i>     | --                       | --                       | --                       | --                      |
| <i>Ansiedad muy grave</i> | --                       | --                       | --                       | --                      |
| <b>Total</b>              | <b>27</b><br><b>100%</b> | <b>20</b><br><b>100%</b> | <b>12</b><br><b>100%</b> | <b>1</b><br><b>100%</b> |

En cuanto a la relación con el tiempo de trabajo, se puede observar (cuadro N° 7) que el grupo de personas que trabajan entre de 6 a 10 años, muestran un mayor porcentaje en la banda normal con el 70% del grupo. Seguidamente está el grupo de 11 a 15 años con el 67% y finalmente el 48% de las personas que trabajaron de 1 a 5 años. También existe una persona que representa al grupo de 16 años a 20, que también está ubicada dentro del rango normal de ansiedad. Todos estos resultados muestran la ausencia de ansiedad o podría decirse preocupación excesiva por el tipo de comercio que realizan Sin embargo, analizando estos resultados con un poco más de detalle se observa, que de las personas que trabajan de 1 a 5 años el 41% presentan ansiedad ligera, este porcentaje podría dar indicios de preocupación en cuanto al trabajo, pero no podría determinarse específicamente si es por la situación de ilegalidad o por la ansiedad que se produce al empezar cualquier tipo de negocio.

De manera general los resultados no muestran influencia del tiempo de trabajo con relación a la ansiedad, sin embargo si bien no existe una diferencia significativa, se da una tendencia

que las personas de más tiempo de trabajo (1 a 5 años), tienden a presentar entre ligera y moderada ansiedad con un 41% y 11% respectivamente.

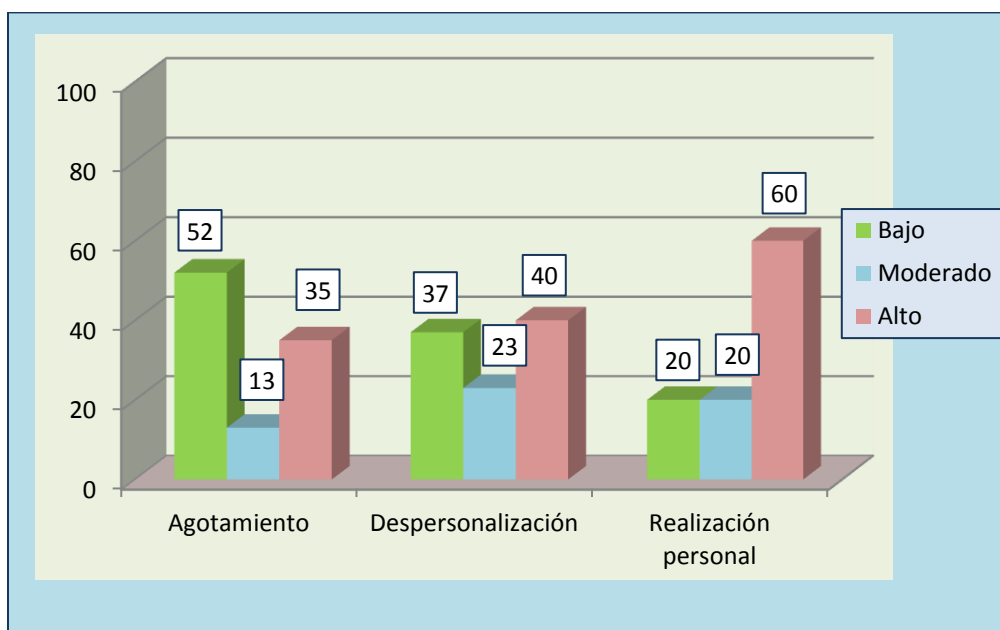
#### 5.4. CUARTO OBJETIVO ESPECÍFICO.

*“Caracterizar el nivel de estrés laboral en personas que se dedican al comercio de contrabando de ropa usada”.*

**Cuadro N° 8**  
**Dimensiones de estrés**

| Niveles      | Agotamiento Laboral |            | Despersonalización |            | Realización Personal |            |
|--------------|---------------------|------------|--------------------|------------|----------------------|------------|
|              | Fr                  | %          | Fr                 | %          | Fr                   | %          |
| <i>Bajo</i>  | 31                  | 52         | 22                 | 37         | 12                   | 20         |
| <i>Modio</i> | 8                   | 13         | 14                 | 23         | 12                   | 20         |
| <i>Alto</i>  | 21                  | 35         | 24                 | 40         | 36                   | 60         |
| <b>TOTAL</b> | <b>60</b>           | <b>100</b> | <b>60</b>          | <b>100</b> | <b>60</b>            | <b>100</b> |

**Gráfico N° 4**  
**Estrés Laboral**



De acuerdo a Burnouth el estrés es una situación que experimentan algunos empleados de instituciones que trabajan con personas, y que se caracteriza por un agotamiento emocional debido a una implicación excesiva en su trabajo, llegando a ser ineficaces para el desempeño adecuado de su trabajo. Tomando en cuenta estas pautas se vio adecuado utilizar este instrumento ya que proporciona la información necesaria en el caso de estrés laboral. Para tal efecto se toman en cuenta tres subescalas cuyos resultados se muestran en el cuadro N° 8. Para tal efecto debe tomarse en cuenta que en el instrumento elaborado por Burnouth se muestran puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y baja en la tercera para definir la existencia del trastorno (estrés laboral), el cual se describe como un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. En síntesis, a estas personas, víctimas del síndrome de Burnouth, les resulta casi imposible disfrutar y relajarse (Maslach, 1997:12).

Primeramente, se encuentra el **cansancio o agotamiento emocional** laboral, que constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo consumado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfechas, quejasas e irritables (Maslach. 2001).

Es así que tomando en cuenta los resultados allegados, se puede notar que el 52% se encuentra en un nivel bajo de agotamiento laboral, lo que indica tener energía emocional para el cotidiano trabajo laboral. Sin embargo, el 35% presenta un nivel alto de agotamiento, lo que indica que se sienten fatigados y cansados emocionalmente en cada jornada laboral o por las incidencias en los últimos años, estas personas podrían estar ideando la manera de cambiar de mercadería en el futuro lo cual también les fatigaría emocionalmente en cuanto a su estabilidad económica.

La **despersonalización**, la segunda fase, es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, desamparo y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y

resolver los motivos que los originan, las personas que padecen de estrés laboral muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y, en esta fase, alternan la depresión, la hostilidad hacia el medio y se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas ya sean estos clientes, pacientes, alumnos, etc. (Gil-Monte, 2003).

Dentro de los resultados que se encuentran en el cuadro se observa que el mayor porcentaje (40%) se ubica en un nivel Alto, esto indica que las personas dedicadas a la comercialización de ropa usada, reconocen actitudes de frialdad y distanciamiento con sus clientes, aparentemente este tipo de trabajo incrementa una sensación de agotamiento que es expresada con esta actitud fría hacia el trato con el consumidor de este producto. Sin embargo, el 37% de esta población se encuentra en un nivel bajo lo que muestra que este grupo está sobrellevando de forma positiva las faenas laborales de comercializar la ropa usada y los largos horarios que implica esta actividad, haciendo que el cliente se sienta satisfecho y así favorecer su empleo y estado emocional del comerciante. Si bien ambos porcentajes son cercanos no se puede dejar de analizar el resultado alto que muestra frialdad y cansancio en estas personas, se infiere de acuerdo al cuestionario que frases tales como *“Siento que me he hecho más duro con la gente”* *“Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”*, están siendo parte de la preocupación de estas personas, los motivos de las mismas aun estarían siendo tomadas como hipótesis ya que no se ha realizado una entrevista a profundidad para determinar con cabalidad las razones, sin embargo, al respecto Maslach (1981) menciona que el nivel de la necesidad emocional de las personas a las cuales se asiste, mientras más intensas sean las demandas de esas personas y más alto su grado de dependencia del trabajo, mayor probabilidad de que aparezca el síndrome. A esto hay que agregarle las condiciones físicas y sociales del trabajo, con escasos recursos y, adicionalmente, atacado por críticas externas (Maslach, 1981: 152).

Finalmente, la tercera subescala es el ***abandono de la realización personal*** que es la tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades

familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión. Por tanto, el agotamiento profesional (Burnouth) constituye una fase avanzada del estrés laboral que puede llegar a provocar una incapacidad total para poder desarrollar el trabajo y se caracteriza por respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, lo cual hace necesario tomar medidas preventivas en fases iniciales (Fernández. 2004).

De acuerdo al instrumento evaluador los ítems en esta fase están adecuados a la autoevaluación en cuanto a la realización personal dentro del área laboral, donde los resultados alcanzados muestran que el 60% manifiesta un nivel positivo dentro de esta área, lo cual significa auto satisfacción emocional de la mayor parte de las personas comerciantes con el trabajo que realizan, es decir no se ven afectados como personas para el cumplimiento de sus metas en las diferentes áreas de su vida.

De manera general, el instrumento empleado indica una parcial presencia del trastorno de Burnouth ya que los indicadores propuestos señalan, que cuando existen altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y baja puntuación en la última, se dice que existe la presencia del trastorno y de acuerdo a los resultados ya mencionados, se pudo evidenciar que existe puntuación baja en la primera, alta en la segunda y alta en la tercera subescala; con estos niveles no podría determinarse la existencia del trastorno, pero tampoco ser rechazada, a causa de la segunda subescala. Por tanto, se podría decir que las personas que se dedican al comercio de ropa usada, presentan parcialmente estrés laboral (Trastorno de Burnouth), por consiguiente se observa algunos síntomas allegados a la despersonalización como son agotamiento, irritabilidad o respuestas frías.

**Cuadro N° 9**  
**Dimensiones de estrés y Tiempo de Trabajo**

| <b>AGOTAMIENTO LABORAL</b> | <b>Agotamiento Laboral</b> |                |                |                | <b>Despersonalización</b> |                |                |                | <b>Realización Personal</b> |                |                |                |
|----------------------------|----------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|
|                            | <b>1 a 5</b>               | <b>6 a 10</b>  | <b>11 a 15</b> | <b>16 a 20</b> | <b>1 a 5</b>              | <b>6 a 10</b>  | <b>11 a 15</b> | <b>16 a 20</b> | <b>1 a 5</b>                | <b>6 a 10</b>  | <b>11 a 15</b> | <b>16 a 20</b> |
| <b>Bajo</b>                | 12<br>44<br>%              | 11<br>55<br>%  | 7<br>58<br>%   | 1<br>100<br>%  | 10<br>37<br>%             | 9<br>45<br>%   | 3<br>25<br>%   | --             | 5<br>18<br>%                | 4<br>20<br>%   | 3<br>25<br>%   | --             |
| <b>Modio</b>               | 3<br>11<br>%               | 4<br>20<br>%   | 1<br>8%        | --             | 5<br>19<br>%              | 4<br>20<br>%   | 5<br>42<br>%   | --             | 8<br>30<br>%                | 1<br>5%        | 3<br>25<br>%   | --             |
| <b>Alto</b>                | 12<br>44<br>%              | 5<br>25<br>%   | 4<br>33<br>%   | --             | 12<br>44<br>%             | 7<br>35<br>%   | 4<br>33<br>%   | 1<br>100<br>%  | 14<br>52<br>%               | 15<br>75<br>%  | 6<br>50<br>%   | 1<br>100<br>%  |
| <b>TOTAL</b>               | 27<br>100<br>%             | 20<br>100<br>% | 12<br>100<br>% | 1<br>100<br>%  | 27<br>100<br>%            | 20<br>100<br>% | 12<br>100<br>% | 1<br>100<br>%  | 27<br>100<br>%              | 20<br>100<br>% | 12<br>100<br>% | 1<br>100<br>%  |

Ahora bien, tomando en cuenta la relación del tiempo de trabajo con cada una de las subescalas de Burnouth, se puede observar que dentro del **agotamiento laboral**, existe una relación directa de mayor porcentaje dentro del nivel bajo a mayor tiempo dedicado a este rubro laboral. Es así que se observa el 100 % de las personas comerciantes de 16 a 20 años presentan un rango bajo; 58% en el mismo rango están las personas que trabajan de 11 a 15 años, 55% las que trabajan de 6 a 10 años y finalmente 44% de las que trabajan de 1 a 5 años. De la misma manera también se observa que otro 44% de las de menor tiempo presentan un alto agotamiento laboral, lo cual puede deberse a diversos factores sociales, económicos o personales.

Dentro de la subescala de **despersonalización** se nota cierta diferencia en relación a los años de trabajo. Se tiene que dentro del rango de 1 a 5 años, la mayor parte (44%) de las personas dedicadas a la comercialización de ropa usada están en un nivel alto, lo cual muestra cierta frialdad o atención sin calidad en cuanto a la atención al cliente, lo cual también está relacionado con el agotamiento laboral.

El otro grupo de 6 a 10 años se encuentra en un nivel bajo de despersonalización, con el 45%, lo cual indica que son más tolerantes a la cotidiana jornada laboral, lo que los hace brindar una atención más amable, cordial y tener más ánimo de atender cualquier contratiempo que se les presente en el trabajo. Así también el grupo de 11 a 15 años de trabajo presenta un nivel medio de despersonalización, lo que indica un relativo distanciamiento con los clientes o con poca frecuencia.

En este aspecto se podría decir, que probablemente los primeros años de trabajo causan mayor frustración en las personas que inician este negocio, presentando como respuesta a la frustración, frialdad hacia el trato a los clientes u otro tipo de síntoma; esta hipótesis ya fue planteada por Maslach donde mencionó que mientras más intensas sean las demandas de esas personas y más alto su grado de dependencia del trabajo, mayor probabilidad de que aparezca el síndrome (Maslach, 1981: 152).

Dentro de la tercera subescala, **autorrealización personal**, se puede observar los mayores porcentajes en la categoría alto, lo cual indica una valoración positiva de cada una de estas personas, destacándose con la mayoría el rango de 6 a 10 años con el 75 % que manifiestan eficacia en la labor que desempeñan a pesar las excesivas horas de trabajo o condiciones no muy favorables de venta.

En conclusión, se observa de acuerdo a los resultados que existe diferencia con el tiempo de trabajo, ya que las personas que se encuentran más tiempo en este rubro, se muestran como más tolerantes, más seguros, optimistas, arraigados a su fuente laboral y además al parecer les favorece en su ánimo conocer mayores técnicas de venta que aquellos que recién empiezan con este tipo de negocio y también la estabilidad económica que podrían haber alcanzado con el transcurso del tiempo es una pauta de baja preocupación.

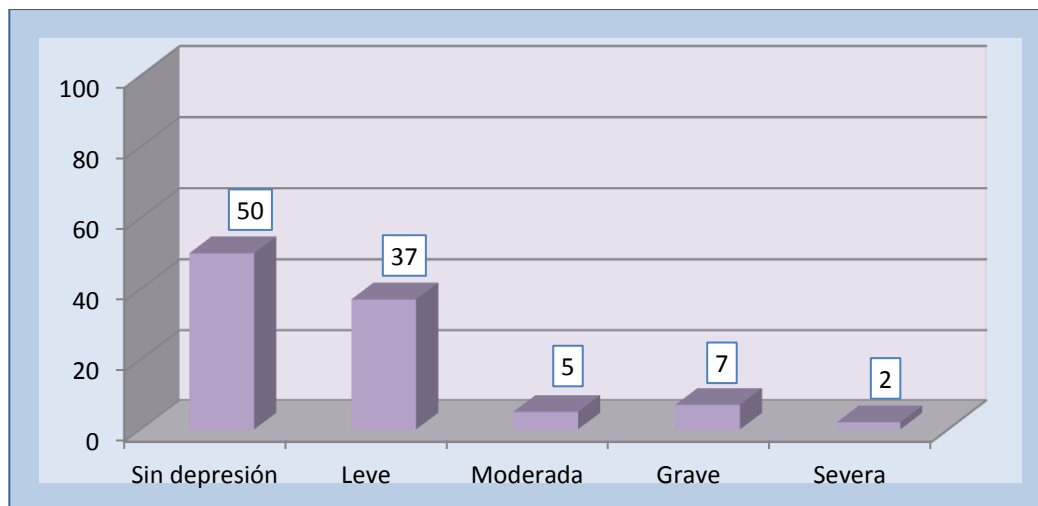
## 5.5. QUINTO OBJETIVO ESPECÍFICO.

*“Identificar el nivel de depresión en personas que se dedican al comercio de contrabando de ropa usada”.*

**Cuadro N° 10**  
**Depresión**

| Niveles                   | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| <i>Sin Depresión</i>      | 30         | 50         |
| <i>Depresión Leve</i>     | 22         | 37         |
| <i>Depresión Moderada</i> | 3          | 5          |
| <i>Depresión Grave</i>    | 4          | 7          |
| <i>Depresión Severa</i>   | 1          | 2          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>60</b>  | <b>100</b> |

**Gráfico N° 5**  
**Nivel de Depresión**



El postulado de Beck respecto a la depresión la define como un “síndrome en el que interactúan diversas modalidades somática, afectiva, conductual y cognitiva. Considerando que las distorsiones cognitivas en el análisis y procesamiento de la información, con la causa principal del desorden a partir del cual se destacan los componentes restantes”.

Además, se puede añadir que la depresión es una enfermedad que aglutina una serie de sentimientos negativos que nos agobian, como la pena, la melancolía, el desencanto, la desilusión, el abatimiento, la falta de ganas, energía y todo eso acompañado de un lenguaje propio, de un estilo diverso y único a la vez, que ofrece un muestrario de síntomas de una enorme riqueza, adentrándose en otros campos de la medicina (Rojas E. 2006).

El hecho de presentar esta sintomatología la persona sin lugar a dudas no podría ejercer diariamente una labor tan cotidiana como es el empleo. En este caso, conociendo los resultados obtenidos se puede observar de manera general en el cuadro N° 10 y gráfico N° 4 que las personas dedicadas al comercio de ropa usada No presentan depresión, ya que el 50% se ubica el rango sin depresión. Seguidamente, se observa que el 37% de esta población manifiesta sentir una leve depresión, lo cual significa un estado de relativa prosperidad en su estado de ánimo, es decir, que tanto la tristeza, el pesimismo, el sentimiento de culpa, el desgano para ir a trabajar etc. Podría estar siendo procesado lentamente en su cotidiano vivir, esto podría deberse a un sin fin de razones que no solamente podría significar una pobre economía sino una serie de razones sociales o personales.

**Cuadro N° 11**  
**Depresión y Tiempo de Trabajo**

| <b>Niveles</b>                   | <b>TIEMPO DE TRABAJO</b> |                    |                    |                   |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
|                                  | <b>1 a 5</b>             | <b>6 a 10</b>      | <b>11 a 15</b>     | <b>16 a 20</b>    |
| <b><i>Sin Depresión</i></b>      | <b>12<br/>44%</b>        | <b>11<br/>55%</b>  | <b>6<br/>50%</b>   | <b>1<br/>100%</b> |
| <b><i>Depresión Leve</i></b>     | <b>11<br/>41%</b>        | 5<br>25%           | 6<br>50%           | --                |
| <b><i>Depresión Moderada</i></b> | 2<br>7%                  | 1<br>5%            | --                 | --                |
| <b><i>Depresión Grave</i></b>    | 2<br>7%                  | 2<br>10%           | --                 | --                |
| <b><i>Depresión Severa</i></b>   | --                       | 1<br>5%            | --                 | --                |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>27<br/>100%</b>       | <b>20<br/>100%</b> | <b>12<br/>100%</b> | <b>1<br/>100%</b> |

Haciendo una relación con el tiempo de trabajo se puede evidenciar en el cuadro N° 11 que las personas que trabajan entre 6 a 10 años, el 55% no presentan depresión. El 50% está en el rango de 11 a 15 años y el 44 % de personas que no presentan depresión están aquellas que trabajan en este rubro de 1 a cinco años, es decir, las personas que traban más tiempo en esta área al parecer son las que menos sentimientos negativos o tristeza excesiva presentan en relación a aquellas personas que recién están comenzando esta labor. Asimismo, se puede percibir que el 41% dentro del primer rango de tiempo de trabajo se ubica en la categoría de depresión leve, lo que manifiesta sentimientos negativos o inseguridades en la situación laboral en la que se encuentran.

Al respecto podría inferirse una serie de argumentos, entre las cuales se destaca lo que dice Catacora (1998) acerca de la difícil tarea asignada para todo comerciante o empresario los primeros años de inversión los cuales se trabaja generalmente con capital prestado y la utilidad es visible a partir generalmente del quinto año de empezado el negocio. Además son estos los que sustentan los posteriores ya que se consolida o tiende a desaparecer según

el manejo de inversión y capital que año a año va creciendo. Todo esto genera en el emprendedor o comerciante en este caso un estado de preocupación por la situación económica que se vive, más aún cuando existe recesión económica o no se alcanza a cubrir las mensualidades del préstamo.

## 5.6. ANÁLISIS DE LAS HIPÓTESIS.

- La primera hipótesis que señala **“Rasgos de personalidad como: sensibilidad explosiva, sentimientos de inferioridad, orgullo y carácter apático”**. Como se pudo evidenciar en el cuadro N°1 los resultados sobresalientes indican que las personas que se dedican al comercio de ropa usada presentan rasgos de personalidad como: orgullo (14%), sociabilidad (12%), imaginación (11%) y pesadumbre. Mientras que los rasgos de sensibilidad explosiva y sentimientos de inferioridad obtuvieron el 5% cada uno respectivamente. Por lo tanto la hipótesis no se cumple.
- La segunda hipótesis **“Nivel de autoestima bajo, ya que los comerciantes presentan un sentimiento de desvalorización de su persona”**. Los resultados que se evidencian en el cuadro N° 3 presentan una autoestima Buena con el 38% y el rango de autoestima bajo alcanzó el 0%, lo cual hace que se rechace esta hipótesis.
- La tercera hipótesis **“Nivel de ansiedad grave presentando: palpitaciones, inquietud interior, desasosiego por dentro se siente amenazado sin saber el porqué, temor a perder el control, cambio de postura, rinde menos en las actividades”**. De acuerdo a los resultados presentados en el cuadro N° 5 se puede observar que la ansiedad que presentan estas personas está dentro de la banda normal con el 60%, mientras que el nivel de ansiedad grave no presenta ningún porcentaje; estos resultados permiten indicar que no existe prevalencia de cualquier síntoma relacionado con la ansiedad. Es por esta razón que la hipótesis no es aceptada.
- La cuarta hipótesis **“Presencia del trastorno Burnouth (Estrés laboral) mostrando un nivel alto de agotamiento laboral y despersonalización y un nivel**

**bajo de autorrealización”**. De manera general el cuadro N°8 presenta un 52% en el nivel bajo de agotamiento laboral, un 40% de nivel alto en la categoría de despersonalización y un 60% en el nivel alto en lo que se refiere a autorrealización personal. Resultados que demuestran que no existe presencia del trastorno de Burnouth a causa del porcentaje de despersonalización, Por lo mencionado, esta hipótesis es rechazada dentro del presente trabajo.

- La quinta hipótesis **“Un nivel de depresión grave presentando: tristeza, pesimismo, sentimientos de castigo, irritabilidad, cansancio o fatiga”**. El nivel de depresión que descubrieron los resultados presentados en el cuadro N°10, muestran que las personas comercializadores de ropa usada se ubican en el parámetro sin depresión con el 50%, mientras que el parámetro depresión grave solo alcanzó el 7%, por tanto no se indica presencia de tristeza, pesimismo, sentimientos de castigo, etc., por lo tanto esta hipótesis no es aceptada.

## **CAPÍTULO VI**

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

#### **6.1.- CONCLUSIONES**

Una vez finalizado el proceso de investigación de los rasgos psicológicos de las personas que se dedican al comercio de la ropa usada, afiliadas al sindicato 1º de Febrero de la ciudad de Tarija, se llegaron a las siguientes conclusiones, por cada objetivo específico planteado:

- Con respecto al primer objetivo que mencionaba “Conocer los rasgos de personalidad”, se concluye que rasgos de personalidad comunes que presentan las personas que se dedican al comercio de ropa usada son: orgullo, sociabilidad, imaginación y pesadumbre. También se puede mencionar, con relación al tiempo de trabajo, que no es influyente para presentar determinado rasgo.
- Con respecto al segundo objetivo que indica “Identificar el nivel de autoestima”, de manera general la mayor parte de las personas presentan un nivel Bueno, lo que muestra a personas afianzadas con la auto aceptación de sí mismas. Sin embargo, un segundo porcentaje muy cercano, muestra otro grupo con autoestima Regular, lo que hace percibir que a muchas personas comercializadoras en este rubro, aún les falta trabajar su auto aceptación, afianzar su auto confianza, etc.

En cuanto al tiempo de trabajo y su relación con esta variable, se pudo evidenciar un mínimo de diferencia de porcentajes, concluyendo así que no existe relación entre el tiempo de trabajo y la autoestima de las personas comercializadoras de ropa usada.

- Con respecto al tercer objetivo que dice “Determinar el nivel de ansiedad”, los resultados muestran que de manera general las personas dedicadas a comercializar ropa usada están en una Banda Normal, lo cual indica que probablemente no existe ansiedad fuera de los parámetros normales y que aun las políticas de restricción de este tipo de mercadería no han abierto una preocupación excesiva en estas personas,

además de no presentar ninguna sintomatología propia de la ansiedad en ningunas de sus áreas.

Además, también, los resultados no muestran influencia del tiempo de trabajo con relación a la ansiedad, es decir la ausencia de ansiedad es presentada en todos los rangos de tiempo tomados en cuenta para esta investigación.

En cuanto a los síntomas presentados a causa de la ansiedad, se concluye que los síntomas físicos de las personas comercializadoras de ropa usada presentan una ansiedad normal. Los síntomas psíquicos, se ubican en esta misma banda normal, lo cual muestra que las personas comerciantes presentan tranquilidad y equilibrio en sus respectivas funciones. En cuanto a los síntomas conductuales, los resultados también se ubican en una banda normal, lo cual demuestra que estas personas no sufren de alteraciones conductuales y pueden tener una buena concentración para la labor que realizan. Los síntomas intelectuales también se encuentran en una ansiedad normal, lo que representa una adecuada concentración, buena memoria, buen juicio, sentido común y razonamiento positivo acerca de si mismos. Finalmente, los síntomas asertivos, muestran que las personas que se dedican al comercio de la ropa usada se sitúan en una banda normal, lo que señala que, ellas son capaces de mostrar una actitud apropiada, cuentan con buenas relaciones interpersonales, demuestran respeto, etc.

Además, también, los resultados no muestran influencia del tiempo de trabajo con relación a la ansiedad, es decir la ausencia de ansiedad es presentada en todos los rangos de tiempo tomados en cuenta para esta investigación.

- Con respecto al cuarto objetivo “Caracterizar el nivel de estrés laboral”, se concluye de manera general, una parcial presencia del trastorno de Burnouth ya que los indicadores propuestos señalan que cuando existen altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y baja puntuación en la última se dice que existe la presencia del trastorno y de acuerdo a los resultados ya mencionados, se pudo evidenciar que existe puntuación baja en la primera, alta en la segunda y alta en la tercera

subescala; con estos niveles no podría determinarse la existencia del trastorno, pero tampoco ser rechazada, a causa de la segunda subescala. Por tanto, se podría decir que las personas que se dedican al comercio de ropa usada, presentan parcialmente estrés laboral (Trastorno de Burnouth)

También se concluye de acuerdo a los resultados, que existe diferencia con el tiempo de trabajo, ya que las personas que se encuentran más tiempo en este tipo de actividad, se muestran como más tolerantes, más seguros, optimistas, arraigados a su fuente laboral y además al parecer les favorece en su ánimo conocer mayores técnicas de venta que aquellos que recién empiezan con este tipo de negocio y también la estabilidad económica que podrían haber alcanzado con el transcurso del tiempo es una pauta de baja preocupación.

- Finalmente, con respecto al quinto objetivo que menciona “Identificar el nivel de depresión”, se concluye que las personas que se dedican a comercializar ropa usada no presentan depresión, lo cual está en relación a los demás resultados allegados, es decir no hay evidencia de tristeza, pesimismo, sentimientos de castigo, irritabilidad, cansancio o fatiga.

## **6.2. RECOMENDACIONES**

En base a las conclusiones y resultados evidenciados, se realizan las siguientes recomendaciones:

### **A los dirigentes del sindicato 1º de Febrero**

- Tomar en cuenta los resultados de la presente investigación, para conocer mejor a sus afiliados y así de alguna manera coadyuvar a la realización de cursos de capacitación en las áreas de mayor falencia, pero más aún buscar la manera de reorientar la labor que desarrollan, ya que es a corto plazo por su implicancia de ilegalidad.
- Es importante que los dirigentes estén viendo estrategias de cambio de rubro, y también de negociación con el gobierno para contribuir a que las familias de los comerciantes no se vean perjudicadas económicamente en el futuro, evitando así presencia de depresión u otro tipo de síntomas que perjudicarían su salud física y emocional.

### **A las autoridades gubernamentales**

- Conocer cuáles son los rasgos psicológicos de las personas dedicadas al comercio de ropa usada, deberá servir para buscar las mejores estrategias de reubicación o cooperación, para así no incurrir en trabajos ilegales como vienen haciéndolo hasta hoy. Las autoridades de cada ciudad podrán plantear políticas que no dañen la salud biopsicosocial de este sector de la población, brindándoles pautas de nuevos emprendimientos que les permitan el sustento de sus familias.

### **A futuros investigadores**

- El presente trabajo de investigación servirá como base de estudio, ya sea para revisar cada rasgo psicológico o profundizar en la población de estudio. También podría ampliarse dentro de lo que es la psicología social y tomar en cuenta otros aspectos psicosociales que afectan no solo a los comercializadores de ropa usada,

sino también a comerciantes o microempresarios de otros rubros, como ser el análisis motivacional de generar un emprendimiento empresarial propio, características psicológicas de las familias de comerciantes o microempresarios, etc.