

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO

**“RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y EL NIVEL DE
AUTOESTIMA EN CAJEROS Y CAJERAS DE LA REGIONAL
EL ALTO DE BANCO SOLIDARIO S.A.”**

POR: SANDRA LIBERTAD LUNA MALDONADO
TUTOR: Dr. RODOLFO LOPEZ HARTMANN

LA PAZ – BOLIVIA
Marzo - 2017

DEDICATORIA

*Deseo dedicar este trabajo a Dios, a mis adorados papás,
mi amado esposo y a mis valiosos hijos.*

AGRADECIMIENTO

A mis Papás por ser un buen ejemplo de fortaleza, perseverancia y lealtad.

A mi esposo e hijos por ser mi oxígeno de vida, los amo mucho.

Al Dr. Rodolfo López Hartmann, por el apoyo desinteresado.

A mis Catedráticos y Tribunales por toda su enseñanza.

A mis amigos de la carrera de Psicología, por su amistad incondicional.

*A mis familiares por haberme acompañado en el transcurso de mi vida
Universitaria.*

A la UMSA por permitirme vivir estos momentos.

*Al Banco Solidario S.A. Regional El Alto, por la oportunidad que me brinda
para lograr un crecimiento profesional.*

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	1
I. ÁREA PROBLEMÁTICA	1
a) Marco de Hechos	2
b) Marco de Investigaciones	4
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
III. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	8
IV. OBJETIVOS	9
a) Objetivos Generales.	9
b) Objetivos Específicos	9
V. HIPÓTESIS	9
VI. JUSTIFICACIÓN	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	11
I. AUTOESTIMA	11
a) Definición de autoestima	11
b) Factores que inciden en el desarrollo de la autoestima	13
II. ESTRÉS	15
a) Definición de estrés laboral	15
b) Efectos negativos del estrés en el trabajador	16
c) Definición del síndrome de Burnout	18

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA	22
I. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	22
II. VARIABLES	22
III. POBLACIÓN	23
IV. MUESTRA	24
V. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	25

VI. PROCEDIMIENTO	25
CAPÍTULO IV	
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	32
I. ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS	32
a) Frecuencia de las características personales	32
b) Frecuencia de las características profesionales	36
c) Frecuencia del Nivel de Autoestima.....	40
d) Frecuencia del Nivel de Estrés Laboral.....	41
e) Frecuencia de las observaciones sobre el trabajo	43
II. RELACIÓN DEL NIVEL DE AUTOESTIMA	50
a) Nivel de Autoestima por Edad.....	50
b) Nivel de Autoestima por Sexo	51
c) Nivel de Autoestima según Relaciones Personales	52
d) Nivel de Autoestima según Número de Hijos	53
e) Nivel de Autoestima según el Nivel de Estudios	54
f) Nivel de Autoestima según Años de Trabajo	55
g) Nivel de Autoestima según Años en el Cargo	56
h) Nivel de Autoestima según el Tipo de Contrato	57
III. RELACIÓN DEL NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL	58
a) Nivel de Agotamiento Emocional por Edad	58
b) Nivel de Agotamiento Emocional por Sexo	59
c) Nivel de Agotamiento Emocional según Relaciones Personales	60
d) Nivel de Agotamiento Emocional según Número de Hijos	61
e) Nivel de Agotamiento Emocional según el Nivel de Estudios	62
f) Nivel de Agotamiento Emocional según Años de Trabajo	63
g) Nivel de Agotamiento Emocional según Años en el Cargo	64
h) Nivel de Agotamiento Emocional según el Tipo de Contrato	65
IV. RELACIÓN DEL NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN	66
a) Nivel de Despersonalización por Edad	66
b) Nivel de Despersonalización por Sexo	67
c) Nivel de Despersonalización según Relaciones Personales.....	68

d)	Nivel de Despersonalización según Número de Hijos	69
e)	Nivel de Despersonalización según el Nivel de Estudios.....	70
f)	Nivel de Despersonalización según Años de Trabajo	71
g)	Nivel de Despersonalización según Años en el Cargo	72
h)	Nivel de Despersonalización según el Tipo de Contrato.....	73
V.	RELACIÓN DEL NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL	74
a)	Nivel de Realización Personal por Edad	74
b)	Nivel de Realización Personal por Sexo	75
c)	Nivel de Realización Personal según Relaciones Personales	76
d)	Nivel de Realización Personal según Número de Hijos	77
e)	Nivel de Realización Personal según el Nivel de Estudios	78
f)	Nivel de Realización Personal según Años de Trabajo	79
g)	Nivel de Realización Personal según Años en el Cargo	80
h)	Nivel de Realización Personal según el Tipo de Contrato	81
VI.	RELACIÓN DEL NIVEL DE AUTOESTIMA Y ESTRÉS LABORAL	82
a)	Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Autoestima	82
b)	Nivel de Despersonalización según Nivel de Autoestima	83
c)	Nivel de Realización Personal según Nivel de Autoestima	84

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS	86	
I.	DISCUSIÓN 1	86
a)	Características personales.....	86
b)	Características profesionales	86
c)	Frecuencia del Nivel de Autoestima.....	86
d)	Frecuencia del Nivel de Estrés Laboral.....	87
e)	Frecuencia de las observaciones sobre el trabajo	88
II.	DISCUSIÓN 2	88
a)	Relación del nivel de autoestima	88
b)	Relación del nivel de agotamiento emocional	89
c)	Relación del nivel de despersonalización	89
d)	Relación del nivel de realización personal	89

III. DISCUSIÓN 3	89
a) Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Autoestima	89
b) Nivel de Despersonalización según Nivel de Autoestima	90
c) Nivel de Realización Personal según Nivel de Autoestima	90
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
I. CONCLUSIONES	91
II. RECOMENDACIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA	96

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Factores causantes del estrés laboral	17
Tabla 2. Operacionalización de las variables	22
Tabla 3. Agencias y Cantidad de Cajeros de la Regional El Alto de BancoSol	24
Tabla 4. Puntuación de Test de Maslach Burnout Inventory	28
Tabla 5. Puntuación de la Escala de Autoestima de Rosenberg.....	30
Tabla 6. Edad de los cajeros	32
Tabla 7. Sexo de los cajeros	33
Tabla 8. Relaciones Personales de los cajeros.....	34
Tabla 9. Número de hijos de los cajeros	35
Tabla 10. Nivel de estudio de los cajeros	36
Tabla 11. Años de trabajo en la Institución	37
Tabla 12. Años de trabajo en el cargo.....	38
Tabla 13. Tipo de contrato de los cajeros	39
Tabla 14. Nivel de Autoestima de los cajeros.....	40
Tabla 15. Nivel de Agotamiento Emocional de los cajeros.....	41
Tabla 16. Nivel de Despersonalización de los cajeros	42
Tabla 17. Nivel de Realización Personal de los cajeros.....	43
Tabla 18. ¿Le disgusta algo de su trabajo?.....	44
Tabla 19. ¿Qué le disgusta de su trabajo?.....	45
Tabla 20. ¿Está conforme con sus ingresos mensuales?	46
Tabla 21. ¿Por qué no está conforme con sus ingresos mensuales?	47
Tabla 22. ¿Siente que es valorado en su trabajo?	48
Tabla 23. ¿Por qué no siente que es valorado en su trabajo?	49
Tabla 24. Nivel de Autoestima por Edad	50
Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima por Edad	50
Tabla 26. Nivel de Autoestima por Sexo	51
Tabla 27. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima por Sexo	51
Tabla 28. Nivel de Autoestima según Relaciones Personales	52
Tabla 29. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según Relaciones Personales	52

Tabla 30. Nivel de Autoestima según Número de Hijos	53
Tabla 31. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según Número de Hijos ...	53
Tabla 32. Nivel de Autoestima según Nivel de Estudios	54
Tabla 33. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según Nivel de Estudios ..	54
Tabla 34. Nivel de Autoestima según Años de Trabajo.....	55
Tabla 35. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según Años de Trabajo....	55
Tabla 36. Nivel de Autoestima según Años en el Cargo	56
Tabla 37. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según Años en el Cargo ..	56
Tabla 38. Nivel de Autoestima según el Tipo de Contrato	57
Tabla 39. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según el Tipo de Contrato	57
Tabla 40. Nivel de Agotamiento Emocional por Edad	58
Tabla 41. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional por Edad	58
Tabla 42. Nivel de Agotamiento Emocional por Sexo	59
Tabla 43. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional por Sexo.....	59
Tabla 44. Nivel de Agotamiento Emocional según Relaciones Personales	60
Tabla 45. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Relaciones Personales.....	60
Tabla 46. Nivel de Agotamiento Emocional según Número de Hijos	61
Tabla 47. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Número de Hijos.....	61
Tabla 48. Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Estudios	62
Tabla 49. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Estudios.....	62
Tabla 50. Nivel de Agotamiento Emocional según Años de Trabajo.....	63
Tabla 51. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Años de Trabajo	63
Tabla 52. Nivel de Agotamiento Emocional según Años en el Cargo	64
Tabla 53. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Años en el Cargo.....	64
Tabla 54. Nivel de Agotamiento Emocional según el Tipo de Contrato.....	65

Tabla 55. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según el Tipo de Contrato.....	65
Tabla 56. Nivel de Despersonalización por Edad.....	66
Tabla 57. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización por Edad.....	66
Tabla 58. Nivel de Despersonalización por Sexo.....	67
Tabla 59. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización por Sexo.....	67
Tabla 60. Nivel de Despersonalización según Relaciones Personales.....	68
Tabla 61. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Relaciones Personales.....	68
Tabla 62. Nivel de Despersonalización según Número de Hijos.....	69
Tabla 63. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Número de Hijos.....	69
Tabla 64. Nivel de Despersonalización según Nivel de Estudios.....	70
Tabla 65. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Nivel de Estudios.....	70
Tabla 66. Nivel de Despersonalización según Años de Trabajo.....	71
Tabla 67. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Años de Trabajo.....	71
Tabla 68. Nivel de Despersonalización según Años en el Cargo.....	72
Tabla 69. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Años en el Cargo.....	72
Tabla 70. Nivel de Despersonalización según el Tipo de Contrato.....	73
Tabla 71. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según el Tipo de Contrato.....	73
Tabla 72. Nivel de Realización Personal por Edad.....	74
Tabla 73. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal por Edad.....	74
Tabla 74. Nivel de Realización Personal por Sexo.....	75
Tabla 75. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal por Sexo.....	75
Tabla 76. Nivel de Realización Personal según Relaciones Personales.....	76
Tabla 77. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según Relaciones Personales.....	77

Tabla 78. Nivel de Realización Personal según Número de Hijos.....	77
Tabla 79. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según Número de Hijos.....	78
Tabla 80. Nivel de Realización Personal según Nivel de Estudios.....	78
Tabla 81. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según Nivel de Estudios.....	79
Tabla 82. Nivel de Realización Personal según Años de Trabajo	79
Tabla 83. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según Años de Trabajo	80
Tabla 84. Nivel de Realización Personal según Años en el Cargo.....	80
Tabla 85. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según Años en el Cargo.....	81
Tabla 86. Nivel de Realización Personal según el Tipo de Contrato.....	81
Tabla 87. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según el Tipo de Contrato.....	82
Tabla 88. Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Autoestima	82
Tabla 89. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Autoestima	83
Tabla 90. Nivel de Despersonalización según Nivel de Autoestima.....	83
Tabla 91. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Nivel de Autoestima	84
Tabla 92. Nivel de Realización Personal según Nivel de Autoestima	84
Tabla 93. Pruebas de chi-cuadrado Nivel Realización Personal según Nivel de Autoestima	85

CONTENIDO DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Proceso de investigación	26
Gráfica 2. Porcentaje de Edad de los cajeros	32
Gráfica 3. Porcentaje de Sexo de los cajeros.....	33
Gráfica 4. Porcentaje de Relaciones Personales de los cajeros	34
Gráfica 5. Porcentaje de número de hijos de los cajeros	35
Gráfica 6. Porcentaje del nivel de estudio de los cajeros	36
Gráfica 7. Porcentaje de los años de trabajo en la institución	37
Gráfica 8. Porcentaje de los años de trabajo en el cargo.....	38
Gráfica 9. Porcentaje según tipo de contrato de los cajeros	39
Gráfica 10. Porcentaje del Nivel de Autoestima de los cajeros	40
Gráfica 11. Porcentaje del Nivel de Agotamiento Emocional de los cajeros	41
Gráfica 12. Porcentaje del Nivel de Despersonalización de los cajeros	42
Gráfica 13. Porcentaje del Nivel de Realización Persona de los cajeros	43
Gráfica 14. Porcentaje: ¿Le disgusta algo de su trabajo?	44
Gráfica 15. Porcentaje: ¿Qué le disgusta de su trabajo?	45
Gráfica 16. Porcentaje: ¿Está conforme con sus ingresos mensuales?	46
Gráfica 17. Porcentaje: ¿Por qué no está conforme con sus ingresos mensuales? .	47
Gráfica 18. Porcentaje: ¿Siente que es valorado en su trabajo?	48
Gráfica 19. Porcentaje: ¿Por qué no siente que es valorado en su trabajo?	49

INTRODUCCIÓN

Se conoce que el hecho de manejar dinero, tener que convivir con las presiones que surgen de no cometer errores y el desgaste anímico sufrido por la constante exposición al público, generan en cualquier persona con alta exposición e intensidad posibles situaciones estresantes, ahora bien, si a ello se suma las demandas internas de la institución y los requerimientos constantes de competitividad, se puede encontrar al cajero o cajera en una situación alarmante, siendo que las emociones están relacionadas con el pensamiento, los estados anímicos condicionan las conductas y las capacidades creativas, el desgaste sufrido por una situación que podría evitarse hacen que una tarea de naturaleza estresante se transforme en una tarea de alto riesgo para la salud.

Ahora, un nivel de baja autoestima junto a un estrés elevado podría formar un peligroso coctel para el bienestar psíquico, tanto en el entorno laboral como en el ámbito personal. Dos problemas que pueden presentarse en una persona y que debe analizarse su relación, cada uno produce trastornos psíquicos que a la larga se pueden trasladar a la salud física. Cuando una persona duda continuamente de su capacidad o siente que no controla cómo afrontar su trabajo suele ser consecuencia de problemas desarrollados a lo largo de su vida, son dificultades debidas a circunstancias individuales, pero que se pueden agravar en un entorno de trabajo desfavorable, acumulándose a lo largo de su vida laboral, que luego puede derivarse en estrés, cayendo posiblemente en una espiral sin salida.

Estos aspectos de la vida laboral, que tan difícilmente se pueden separar del personal, quedan reflejados en el presente trabajo estudiando si la escasa valoración de uno mismo influye en el estrés laboral y, por tanto, en el peor de los casos, en el riesgo de padecer otras patologías.

CAPÍTULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

I. ÁREA PROBLEMÁTICA

“BancoSol” es una Institución Financiera líder en el País que tiene como Misión “brindar la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores de menores ingresos, mediante el acceso a servicios financieros integrales de alta calidad”¹. Siendo sus Valores y Principios

- **Integridad:** Generar seguridad a través de acciones dignas y honestas.
- **Responsabilidad:** Cumplir a tiempo con todo compromiso asumido.
- **Compromiso:** Continua mejora personal como base del progreso global.
- **Servicio:** Tener una actitud altamente respetuosa y eficiente.
- **Reciprocidad:** Permanente consideración por uno mismo y por los demás porque “Juntos Crecemos”.
- **Coherencia:** Ser consecuentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.

Esta institución financiera dentro su estructura organizacional cuenta con cajeros y cajeras, que son los funcionarios del banco responsables de la custodia, circulación y manejo adecuado del dinero asignado para la atención al público, adicionalmente, es importante mencionar que los cajeros y cajeras son la imagen corporativa brindando la atención al cliente con calidad, agilidad y calidez; en base a estas consideraciones el presente estudio se realizó en la Regional El Alto de Banco Sol, donde existe una gran afluencia de clientes, por ejemplo: la Agencia 16 de Julio, que es una de las más grandes y antiguas, atiende aproximadamente seiscientos (600) clientes diarios en fechas normales y ochocientos (800) clientes diarios en fechas de vencimientos

¹ Banco Solidario S.A. (BancoSol), Bolivia, 2016.

que corresponden normalmente a fin de mes; la Agencia Satélite, que atiende cuatrocientos (400) clientes diarios en fechas normales y quinientos (500) clientes diarios en fechas de vencimiento y la Agencia Villa Ingenio que es una de las agencias recientemente inauguradas, atiende cuatrocientos (400) clientes diarios en fechas normales y cuatrocientos cincuenta (450) clientes diarios en fechas de vencimiento.

La Regional El Alto de BancoSol atiende un promedio de Once Mil Setecientos Cincuenta (11.750) clientes diarios en fechas normales y Catorce Mil Setecientos Cincuenta (14.750) clientes diarios en fechas de vencimiento, tomando en cuenta que existen Ciento Treinta (130) cajeros distribuidos en 22 Agencias, 36 puntos de Atención Sol Amigo y Tesorería, se tendría una atención de 90 clientes diarios por cajero en fechas normales con un promedio de atención de cinco (5) minutos por cliente y ciento trece (113) clientes diarios por cajero en fechas de vencimiento con un promedio de atención de cuatro (4) minutos por cliente. Ante tal responsabilidad, la tesis se centra en estudiar el desgaste ocupacional de los cajeros y cajeras que trabajan en la Regional El Alto del Banco Solidario S.A., donde se realizaron los estudios sobre estrés laboral y nivel de autoestima, la investigación se llevó a cabo el segundo semestre del año 2015.

a) Marco de Hechos

Continuamente las personas se ven expuestas a situaciones que producen estrés, siendo el mismo inherente al ser humano desde sus orígenes como estímulo para aprender de la experiencia y transmitirla a las generaciones posteriores, con un variable de costo personal y social. Una de estas situaciones corresponde a la actividad laboral que en la actualidad ocupa un espacio importante en el diario vivir.

Se debe tener en cuenta que los numerosos cambios que se han producido en la actual organización del trabajo han generado nuevos problemas en la salud y seguridad de los trabajadores, uno de éstos es el estrés laboral, que representa una preocupación cada vez mayor en el mundo del trabajo.

El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una importante causa de:

- Disminución de la calidad
- Falta de cooperación entre compañeros
- Baja moral del personal
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- Necesidad de mayor supervisión del personal
- Toma de decisiones incorrectas
- Dificultad para mantener buenas relaciones humanas
- Incremento del ausentismo

A nivel físico también tiene efectos negativos a la salud por exposición al estrés de forma crónica, llamado “Carga Alostática”, lo que causa desgaste y deterioro en el organismo. Las consecuencias a la salud pueden incluir:

- **Sistema digestivo.-** El dolor del estómago es una reacción común porque se vacía más despacio. También se acelera la actividad del colon, lo cual puede producir problemas estomacales como gastritis, úlceras o incluso enfermedades crónicas.
- **Obesidad.-** Aumento del apetito, lo cual contribuye al incremento de peso. (El exceso de peso o la obesidad conlleva un riesgo de contraer diabetes o enfermedad cardiovascular).
- **Sistema inmune.-** Debilidad del sistema inmune y por consiguiente se puede sufrir más resfriados y otras infecciones.

- **Sistema nervioso.-** Ansiedad, depresión, insomnio y falta de interés en actividades físicas. La memoria y la habilidad de decidir pueden verse afectadas negativamente.
- **Sistema cardiovascular.-** Aumento de la presión sanguínea, taquicardia, colesterol y los triglicéridos elevados. También elevación de los niveles de glucosa elevada, especialmente en las horas de la noche, aumento del apetito, que contribuye al incremento. Todos esos efectos son factores de riesgo para las enfermedades cardiacas, la aterosclerosis, los derrames, la obesidad y la diabetes.

Sin embargo, a pesar de todos estos efectos negativos que contiene el estrés, aún no recibe la atención adecuada y las empresas e instituciones nacionales invierten recursos insuficientes o ninguno para el desarrollo de programas que ayuden a prevenir y enfrentar este tema.

En el caso de las instituciones financieras se observa en varias ocasiones la actitud que presentan los empleados, tales como: fatiga, mal humor, cansancio, mala atención a los usuarios debido al ambiente donde se desenvuelven y a la numerosa cantidad de personas que atienden a diario.

Es por este motivo que se busca recopilar la información sobre el grado de estrés laboral, con el fin de analizar los resultados y poder definir parámetros de acción ante esta patología, no sin antes considerar la autoestima como una variable correlacionada con el grado de estrés laboral, considerando que una autoestima baja puede favorecer a padecer altos niveles de estrés laboral. Sin embargo, cuando se posee una autoestima alta, la autoestima actúa para mediar haciendo que la persona se sobreponga y no sufra los efectos del estrés laboral.

b) Marco de Investigaciones

Se debe tener en cuenta que la Baja autoestima es la dificultad que tiene la persona para sentirse valiosa en lo profundo de sí misma y por tanto digna de ser amada por los demás. Las personas con Autoestima Baja buscan, a veces sin ser muy

conscientes de ello, la aprobación y el reconocimiento de los demás y suelen tener dificultad para ser ellas mismas y poder expresar con libertad aquello que piensan, sienten y necesitan en sus relaciones interpersonales, así como para poder decir “no” al otro sin sentirse mal por ello, este hecho junto a un estrés laboral elevado forma un peligroso coctel para el bienestar psíquico, tanto en el entorno laboral como en el ámbito personal. Dos problemas que frecuentemente van unidos y que además se retroalimentan. Su combinación produce trastornos psíquicos que a la larga se pueden trasladar a la salud física.

El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce, cuando existe, un desequilibrio entre las demandas que plantean las organizaciones del trabajo y el medio laboral. Un 58% de las compañías reportaron un incremento significativo del estrés laboral en los últimos dos años. El estrés afecta en mayor medida a las Pymes (64%) y esta situación se explica principalmente en la necesidad de retener ingresos suficientemente altos para que sobrevivan; aunque en las multinacionales el problema también tiene alta incidencia (60%).²

La amenaza constante de perder el empleo, la carga excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas, falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros, son algunas de las causas que influyen para contraer el estrés laboral. La menor productividad, la baja motivación y los conflictos internos, son las principales consecuencias del estrés y pueden incidir negativamente en el crecimiento de la institución. Esta anomalía afecta principalmente a los trabajadores y en la Unión Europea lo considera como la segunda patología más importante del mundo, incluso se ha llegado a designarla como la “Epidemia del Siglo XXI”³.

En Bolivia, el estrés es una de las enfermedades que afecta a aquellas personas que habitan en el Departamento de La Paz, debido a que en esta región existe mucho movimiento social, político y económico que pone en tensión a la población, principalmente por el sistema de vida creado, donde se mueven las empresas, o sea

² Organización Mundial de la Salud (2009), *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*, México: OMS.

³ Ídem.

es un sistema de vida que se quiere importar de países desarrollados del occidente. Existe mucha competitividad, lo que se transforma en una carrera sin fin que genera estrés y eso es lo que se ha importado aquí porque existe bastante movimiento con distintas empresas privadas y públicas. Además, se suma el tema de los conflictos sociales que se suscitan en el centro de la ciudad de El Alto y La Paz, siendo otro de los factores que inciden en el estrés del ciudadano paceño, pues cualquier movilización ya sea del interior del país se concentra en La Paz.

Se desprende de lo expuesto que el fenómeno de una baja autoestima y un alto estrés laboral se encuentra presente en todas las organizaciones que no están preparadas para enfrentar las demandas impuestas por la sociedad actual, para los empleados de las instituciones bancarias, como BancoSol, saber enfrentar el estrés laboral no es fácil, es necesario tomar medidas de prevención para afrontar el estrés laboral más aun cuando este va relacionado con una autoestima baja.

Ahora bien, se considera que los cajeros bancarios, son los empleados que se encuentran en la base de la pirámide laboral, son el equivalente a los obreros de las grandes fábricas del siglo XIX y del siglo XX, están expuestos a exigencias de atención al público, jornadas estresantes de trabajo y una millonaria responsabilidad en sus manos, ojos y razonamiento. La atención al público con calidad es una exigencia universal, no hay un solo cliente que no exija atención adecuada. Millones de bolivianos y dólares pasan por sus manos en un abrir y cerrar de ojos, ya sea en documento o en efectivo. Los asaltos bancarios, las grandes filas de clientes, los reclamos cuando falla el sistema, los humores y estados de ánimo de todo cliente que requiere de un servicio bancario, las enfermedades contenidas en los billetes y monedas, pasan por un cajero. Exigencias personales y de supervisión son el marco laboral de jóvenes y no tan jóvenes entre los 18 y 40 años, solteros o padres de familia, con expectativas y una tremenda competencia marcada por la oferta y la demanda laboral.

Prácticamente no existen publicaciones en este sector relacionadas con salud o desgaste, sin embargo, en la revista "Proteja su Dinero"⁴, se relata mediante la técnica de entrevistas la jornada laboral de los cajeros bancarios que atienden directamente al cliente de servicios bancarios en sucursales, lo que incluye estrés de principio a fin, lo cual implica: cumplir con horarios y bitácoras; deben revisar sellos, firmas, autorizaciones, revisión de billetes para detectar versiones falsas, revisar medidas de seguridad, cuotas de atención a clientes, además deben cuidarse de hurtos o errores por parte de clientes e inclusive por parte de compañeros. Al final del día después de aproximadamente más de 8 horas de actividad llegan a su casa a descansar, trasladarse a la universidad o realizar otras actividades, la publicación relata una serie de comportamientos de estrés relacionados con presiones, responsabilidades y, efectos en la salud al cabo de un cierto tiempo.

Es verdad que la capacidad de adaptación del ser humano se ha convertido en una ventaja competitiva en cualquier institución, no obstante, cuando las demandas del medio laboral son excesivas intensas y prolongadas superan la capacidad de resistencia del organismo de las personas influyendo en la salud física y mental que en casos extremos de no poseer la habilidad para enfrentarlas puede desencadenar estrés laboral.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El personal que trabaja en las instituciones bancarias es objeto de situaciones de estrés generadas, según la experiencia de la investigadora en el Área de Recursos Humanos, debido a las tareas de elevada tensión a la que están sometidos durante largas horas, por tanto, es importante establecer las relaciones entre los niveles de estrés y autoestima entre los cajeros para afrontar esta situación

Por tal motivo es necesario y conveniente establecer la relación entre las variables estrés laboral y autoestima. La autoestima se considera como un elemento relacionado con la percepción de la realidad y el comportamiento. El concepto que

⁴ Ledesma, D.T. (2008). *Día en la vida de...Un cajero bancario*. México: Proteja su dinero-CONDUSEF, mayo, p. 44-45.

cada persona tiene de sí misma es único y determina en gran medida la interpretación que da a la realidad y sus acciones consiguientes. Las personas que difieren en autoestima se comportan en formas marcadamente diferentes. En los modelos de estrés, la autoestima se considera como una pieza importante para mitigar el estrés. Si se tiene una autoestima alta, la persona puede controlar su vida; en cambio, si lo que se posee es una autoestima baja, lo que rige el comportamiento es la duda, la defensiva y el miedo.

Entonces, es importante determinar si la autoestima se relaciona directamente con el comportamiento manifestado por los cajeros y cajeras, obteniendo de esta forma un tipo de interacción positiva o negativa dentro del grupo en el que se desenvuelve, brindando posibilidades o no de padecer estrés laboral, de manera tal que la manifestación de una adecuada autoestima también estará ligada a la percepción del estrés laboral.

III. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo constituye un proceso de análisis y reflexión a partir de la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el nivel de autoestima que presentan los cajeros y cajeras de la Regional El Alto de BancoSol?

¿Cuáles son las variables socio-demográficas (edad, estado civil, nivel de instrucción) presentes en los cajeros y cajeras que prestan servicios en la Regional El Alto de BancoSol?

¿Cuál es el nivel de autoestima en los cajeros y cajeras que prestan servicios en la Regional El Alto de BancoSol?

¿Cuál es la prevalencia del estrés laboral desarrollado por los cajeros y cajeras que prestan servicios en la Regional El Alto de BancoSol?

IV. OBJETIVOS

a) Objetivos Generales.

Establecer la relación entre el estrés laboral y el nivel de autoestima que presentan los cajeros y cajeras de la Regional El Alto de BancoSol.

b) Objetivos Específicos.

- Identificar las variables socio-demográficas (personal y profesional) presentes en los cajeros y cajeras que prestan servicios en la Regional El Alto de BancoSol
- Estudiar el nivel de autoestima en los cajeros y cajeras que prestan servicios en la Regional El Alto de BancoSol.
- Conocer la prevalencia del estrés laboral desarrollado por los cajeros y cajeras que prestan servicios en la Regional El Alto de BancoSol.

V. HIPÓTESIS

“El Nivel de Estrés Laboral de los cajeros y cajeras de la Regional El Alto de BancoSol está relacionado con el Nivel de Autoestima”.

VI. JUSTIFICACIÓN

La incertidumbre de los cambios, aunado a la sobrecarga laboral, excesivas responsabilidades y la posible presencia de una baja autoestima de los cajeros y cajeras de las Instituciones Financieras como la Regional El Alto de BancoSol, pueden desencadenar un alto grado de estrés laboral, considerado este como uno de los flagelos de mayor incidencia en la salud pública, dada su repercusión negativa en la sociedad y las organizaciones.

Desde esta perspectiva, la presente investigación se justifica en su dimensión práctica porque proporciona a las autoridades bancarias de la institución objeto de estudio información valiosa sobre sus responsabilidades ante las situaciones y problemas de índole psicosocial que enfrenta el personal de la organización.

Asimismo, favorece la toma de conciencia para relacionar sus exigencias laborales con un trato más humano hacia los demás empleados, pues en ocasiones la falta de humanidad y la concentración en los resultados niega el valor que tienen las personas para la organización como seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que deben de poner especial atención a sus demandas e insatisfacciones, ya que esto permitirá mejorar sus competencias y desenvolvimiento laboral.

En su dimensión social, la investigación constituye un aporte, porque ofrecerá sugerencias y recomendaciones a los participantes del estudio para reforzar o enriquecer sus funciones laborales mediante el empleo de mecanismos que ayuden a crear un ambiente positivo tanto individual como colectivo, permitiendo una mayor interacción social y un clima laboral de bienestar compartido.

En su dimensión teórica, la investigación profundiza en el estudio del estrés laboral desde un enfoque cuantitativo, buscando una posible relación entre la autoestima y la resistencia al estrés laboral, así como enriquecer y actualizar los niveles en que se hace presente la enfermedad en el entorno laboral.

En su aspecto metodológico, se justifica porque se utiliza instrumentos de validez probada, para cada una de las variables de estudio: Para analizar el estrés laboral se recurre a un instrumento de evaluación psicológica en el que se plantean una serie de enunciados acerca de los pensamientos y los sentimientos del sujeto respecto de la interacción con su trabajo denominado Maslach Burnout Inventory (MBI). Para analizar la autoestima se recurre a la Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR) que permite obtener información sobre la percepción que la persona tiene de sí misma y cómo valora diferentes aspectos de su forma de ser y su comportamiento bajo distintas dimensiones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

I. AUTOESTIMA

a) Definición de autoestima

En los ámbitos de la Educación y la Psicología existen muchos autores que se han preocupado del estudio de la autoestima por ser ésta un factor importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en el desarrollo integral de la persona. A continuación, se expondrán algunas definiciones de autoestima recogidas de diversos autores.

Hertzog (1980) señala que: “la autoestima es un conjunto de experiencias que el individuo ha tenido consigo mismo y que lo conducen a un proceso de reflexión y autoevaluación. La autoestima es una actitud valórica emocional, que se mueve por un continuo entre lo negativo y lo positivo”.⁵ En este caso, lo que es valorado o evaluado es la autoimagen, o sea, la imagen que un individuo tiene de sí mismo.

Mézerville (1993) define a la autoestima como: “el resultado de las metas propuestas. Además, indican que el proceso de la autoestima no sólo se desarrolla dentro del individuo, sino también se vincula con el éxito o fracaso que obtenga en la búsqueda de sus metas”.⁶ Entonces, se puede entender que existen dos fuentes que sustentan a la autoestima: una fuente interna (el propio sentido de competencia al enfrentarse con el entorno) y una externa (la estima que otras personas tienen de un individuo).

Branden (1993) indica que: “la autoestima es la suma de la confianza y el respeto por sí mismo”.⁷ Refleja el juicio implícito que cada uno hace acerca de su habilidad para

⁵ Hertzog, L., (1980). *Conceptos de autoestima*. España: Ed. Grecia, p. 21

⁶ De Mézerville, G., (1993). *El aprendizaje de la autoestima como proceso educativo y terapéutico*. Costa Rica: Revista de Educación Universidad de Costa Rica, p. 5-13.

⁷ Branden, N., (1993). *Cómo mejora su autoestima*. México: Ed. Paidós, p. 35.

enfrentar los desafíos de su vida (para comprender y superar sus problemas) y acerca de su derecho a ser feliz (respetar y defender sus intereses y necesidades).

Baron (1997) entiende la autoestima como: “la autoevaluación que cada persona hace de sí misma”.⁸ Esta evaluación genera una actitud en el individuo que varía a lo largo de una dimensión positiva- negativa.

Entre los motivos que provocan la evaluación personal se destaca:⁹

- La autovaloración (búsqueda de un autoconocimiento positivo y negativo),
- La autosuperación (búsqueda de un autoconocimiento favorable) y
- La autoverificación (búsqueda de un autoconocimiento probablemente verdadero).

Las autoevaluaciones que realiza la persona son generalmente productos de comparaciones entre ésta y los demás miembros de la sociedad. En este sentido, una autoestima alta o baja dependerá del grupo con que el individuo se compare; por ejemplo, la autoestima aumentará si se percibe algo inadecuado en otras personas.

La identificación con un grupo también incide en el aumento de la estimación personal, “ya que la identidad social puede compensar algunos problemas relacionados con la identidad individual”¹⁰.

Para fines del presente trabajo se entenderá la autoestima como la autoevaluación o juicio que la persona realiza de sí misma, configurando así una determinada autovaloración que dependerá de la comparación que haga el individuo con respecto al medio en el cual se desenvuelve y de la confianza y respeto que tenga de sí mismo. Esto influirá en las decisiones que tome en el transcurso de su vida.

⁸ Baron, R., (1997). *Fundamentos de la psicología*. México: Ed. Pearson Educación, p. 26.

⁹ Brinkmann, H; Segura, T.; Solar, M. (1989). *Adaptación, estandarización y elaboración de normas para el inventario de autoestima de Coopersmith*. Chile: Revista Chilena de Psicología, p. 10.

¹⁰ Baron, Op. cit., p. 188.

b) Factores que inciden en el desarrollo de la autoestima

Los adolescentes, y las personas en general, adquieren y modifican su autoestima de acuerdo a la interacción con diversos factores, entre los que se encuentran los emocionales, socioculturales, económicos, y la comunicación con otras personas.

- **Factores emocionales.-** Una autoestima alta es uno de los elementos importantes para desarrollar un equilibrio psicológico y alcanzar la felicidad. Cuando un joven tiene una buena idea de sí mismo, generalmente confía en sus capacidades y en sus relaciones con sus padres y compañeros, además de abordar retos de mejor manera. En cambio, el adolescente que posee una idea negativa de sí actúa temerosamente, se ampara bajo la sombra de otras personas, evita llamar la atención y prefieren estar en soledad que interactuando con otras personas. Por otra parte, la ansiedad tiene gran importancia en el desarrollo de la autoestima. Los sujetos que tienen malos conceptos de sí mismos suelen sentir mayor ansiedad durante gran tiempo de sus vidas, pues sienten que no pueden hacer las cosas igual que otros¹¹.

La ansiedad mínima puede servir a menudo para fines constructivos e incentivar la creatividad y la resolución de problemas. En tanto, si la ansiedad es fuerte o aguda puede paralizar emocionalmente al individuo, producir sentimientos de impotencia e insuficiencia y convertir al joven en un ser ineficaz y desesperado¹².

- **Factores socio- culturales.-** La socialización es el proceso por el cual los menores aprenden el funcionamiento de su entorno, reconocen las normas, las costumbres y las conductas de su grupo cultural. Aunque importante, la familia no es el único agente que interviene en el proceso de socialización y en el desarrollo de la autoestima; también están los compañeros, vecinos, profesores, sistemas de comunicación, publicidad, entre otros. Toda persona se ve a sí misma desde el punto de vista de los grupos en que participa y del entorno en que se desarrolla, y

¹¹ Heuyer, G. (1957). *Psiquiatría infantil*. México: Ed. Paide, p. 38.

¹² Ancona, L. (1975). *Cuestiones de psicología*. Chile: Ed. Herder. p. 76.

todo aquello que piensen de uno influirá positiva o negativamente en la personalidad o forma de pensar.

En la actualidad, la escuela le ha dado una mayor importancia a la influencia del medio en los adolescentes. Antes, la escuela tradicional sólo conocía un tipo de relaciones sociales: la acción del profesor sobre el alumno, y la conducta de sumisión que debía tener este último. Por el contrario, la escuela activa promueve nuevos métodos que incentivan la vida social entre los adolescentes. Ahora, los alumnos tienen libertad para trabajar entre ellos y colaborar en la búsqueda intelectual, así como el establecimiento de una disciplina moral; el trabajo en equipo se ha hecho esencial en la práctica de la escuela activa.¹³ La escuela tradicional establecía la socialización como un mecanismo de autoridad. La escuela activa, por otra parte, distingue dos procesos muy diferentes y que son complementarios: la guía y autoridad del adulto, y la cooperación entre alumnos.

- **Factores económicos.-** Desde el comienzo de la escolaridad, los adolescentes vulnerables están en desventaja, se desempeñan menos que sus iguales de la clase, por lo que las tareas y escuela les parecen aburridas y frustrantes. No tardan en atrasarse en sus estudios¹⁴, en pocas palabras, el fracaso escolar es una experiencia común para estos jóvenes; ocasionando que muchos de ellos tengan un mal concepto de sí mismos y sentimientos de incapacidad en cuestiones intelectuales.

Además, por su propia formación intelectual limitada, los padres de los jóvenes más vulnerables son menos capaces de ayudar a sus hijos en sus estudios y no pueden hacer las veces de modelos afectivos para el logro educativo. Las escuelas a las que asisten los niños de escasos recursos suelen estar en mal estado físico, muy pobladas, carentes de los medios y servicios esenciales como lugares para hacer deportes, talleres, laboratorios e inclusive, sanitarios adecuados, y hasta carecen de los equipos y personal suficiente.

¹³ Duschatzky, S., (1999). *La escuela como frontera*, Argentina: Ed. Paidós, p. 73.

¹⁴ Amtmann, C., (2003). *Educación y Pobreza*, México: Ed. UPLACED, p. 54-55.

Sería un error suponer que estos jóvenes sólo necesitan recursos económicos, es indiscutible que ellos precisan de mejores ambientes y más inversión, pero es indispensable motivarlos y guiarlos hacia sus intereses de mejor manera. Sobre todo las escuelas tienen que proporcionar una atmósfera que convierta el aprendizaje en una experiencia gratificante y que verdaderamente les pueda importar, que dé lugar al desarrollo de la confianza en sí mismos, al respecto de sí y a un sentimiento de identidad cultural.

II. ESTRÉS

a) Definición de estrés laboral

El estrés laboral aparece como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicossomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral.¹⁵

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente. En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida.

González Cabanach (1998) distingue algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca:¹⁶

- Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros.

¹⁵ Arthur Rowshan, (1997), *El Estrés*, España: Colección El Árbol de la Vida, p. 43

¹⁶ González Cabanach, R (1998), *Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad*, España: Ed. Universidad de la Coruña, p. 68.

- Factores relacionados con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc.

b) Efectos negativos del estrés en el trabajador

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o que conlleve a efectos necesariamente negativos, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En los momentos iniciales estos trastornos son relativamente leves, lo cual se debe a que antes que se desarrolle un trastorno importante, el organismo emite señales que permiten ponerse en guardia y prevenir el desarrollo de problemas más importantes¹⁷. Entre los principales efectos se destacan:

- Fisiológicos: Aumento de la tasa cardiaca, la presión arterial, la sudoración, del ritmo respiratorio, la tensión muscular, así como de los niveles de adrenalina y noradrenalina. Incremento de los niveles de azúcar en la sangre. Disminución del riego sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo. Incremento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre. Aumento de los niveles de corticoides. Inhibición del sistema inmunológico. Dificultad para respirar. Sensación de nudo en la garganta. Sequedad en la boca. Dilatación de las pupilas.

¹⁷ Lazarus y Folkman, (1986), *Estrés y procesos cognitivos*, España: Editorial Martínez Roca, p. 64.

- Cognitivos: Preocupaciones. Dificultad para la toma de decisiones, incapacidad para concentrarse, sentimiento por falta de control. "Estrechamiento" de la atención, desorientación, Olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica.
- Motores: Hablar rápido. Temblores. Tartamudeo. Voz entrecortada. Imprecisión, consumo de drogas (psicofármacos, alcohol, café). Comer en exceso o inapetencia. trastornos del sueño.

Tabla 1. Factores causantes del estrés laboral

Causas	Factores influyentes	Consecuencias posibles
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Sobrecarga cuantitativa de trabajo. - Sobrecarga cualitativa de trabajo. - Decisiones comunes. - Peligro Físico. - Trabajo por turnos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fatiga física o mental. - Agotamiento del sistema nervioso. - Irritabilidad. - Tensión nerviosa.
Papel desempeñado	<ul style="list-style-type: none"> - Ambigüedad de los papeles. - Sexismo. - Hostigamiento sexual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ansiedad y tensión nerviosa. - Disminución del rendimiento. - Insatisfacción profesional. - Tensión nerviosa. - Hipertensión.
Factores interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Mal sistema de trabajo y falta de apoyo social. - Rivalidades Políticas. - Celos profesionales. - Falta de atención a los trabajadores por parte de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción profesional. - Tensión nerviosa. - Hipertensión.
Progresión profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Avance demasiado lento. - Avance demasiado rápido. - Seguridad del empleo. - Ambiciones frustradas 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja de la productividad. - Pérdida de la confianza en sí mismo. - Irritabilidad e ira. - Insatisfacción profesional. - Pérdida de motivación. - Baja productividad.
Estructura orgánica	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura rígida e impersonal. - Discusiones políticas. - Una supervisión o formación inadecuadas. - Imposibilidad de participar en la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción profesional. - Pérdida de motivación. - Baja productividad.
Relación hogar-trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Repercusiones de la vida laboral en la familia. - Falta de apoyo del cónyuge. - Peleas domésticas. - Estrés provocado por una doble carrera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictos psicológicos y fatiga mental. - Falta de motivación y disminución de la productividad. - Recrudescimiento de las peleas domésticas.

Fuente: Peiró, Jul (1993), *Desencadenantes del estrés laboral. Serie Recursos*

Humanos, España: EUDEMA, S.A.

c) Definición del síndrome de Burnout

Con el tiempo se ha ido precisando la naturaleza del síndrome, contando con una mayor claridad y delimitación de las características del Burnout, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) a través de sus análisis de investigación han realizado conceptualizaciones que hacen notar 5 elementos comunes del fenómeno:

- Predominan síntomas disfóricos tales como fatiga emocional, conductual y depresión.
- Hay un énfasis en síntomas mentales o conductuales.
- Es un síndrome que sólo aparece en contextos de trabajo.
- Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes de psicopatologías.
- El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas. También se ha aclarado que esta patología sería producto del estrés y que tendería a no aparecer de forma instantánea, sino que respondería a un proceso continuo¹⁸. Producto del trabajo de Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), hoy en día se ha obtenido un concepto más refinado del Burnout, contando con una buena aceptación dentro de la comunidad académica y científica. Este concepto se deriva del análisis factorial de los resultados que obtuvieron Maslach y Jackson, por medio de la amplia aplicación en distintas muestras del instrumento denominado como el Maslach Burnout Inventory o MBI como se le abreviará en este trabajo. Así se lo define como un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial. Dichos factores son el “Agotamiento Emocional”, conductas de “Despersonalización o Cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de “Realización Personal”. Estos se detallan a continuación:

¹⁸ Maslach, C.; Leiter, P. y Schaufeli (2001), *Burnout en el Trabajo*, EUA: Annual Review of Psychology, Vol. 52, p. 397- 422.

- **Agotamiento Emocional.-** El Agotamiento Emocional se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo. Según Maslach y Leiter (1997) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo.

En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse y ser responsivo a las necesidades particulares de las personas que atiende. La dimensión de Agotamiento Emocional se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso¹⁹.

- **Despersonalización.-** La dimensión de Despersonalización o Cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante. Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas. Se refiere a la “deshumanización del individuo”, éste se torna cínico en cuanto a sus sentimientos hacia los clientes, compañeros de trabajo y la

¹⁹ Maslach, C.; Leiter, P. y Schaufeli (2001), *Burnout en el Trabajo*, EUA: Annual Review of Psychology, Vol. 52, p. 397- 422.

organización. Además se comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal. Más adelante, Maslach y sus colegas modificaron la definición original de dos de las dimensiones, en la cual Despersonalización fue renombrado como Cinismo, aunque se conservan intactos la agrupación de síntomas a los que se refiere la dimensión.²⁰ El Cinismo es un mecanismo que permite reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de la crisis.

- **Realización Personal.**- La dimensión de falta de Realización Personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño. Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo.

En cuanto a la definición de sus dimensiones Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) plantean que:²¹

- El componente de estar **Agotado Emocionalmente** representa la *dimensión básica e individual* del estrés en el Burnout.
- El componente de **Despersonalización** o **Cinismo** representa la *dimensión del contexto interpersonal* del Burnout.
- El componente de **Realización Personal** en el trabajo se refiere a la *dimensión de auto evaluación* del Burnout. Dentro de los aspectos en donde hay sí hay un amplio consenso es que el Burnout se desarrolla y persiste mayormente en el contexto de trabajo e independiente del tipo de ocupación, siempre que las demandas del trabajo sean altas y los recursos del trabajo limitados, dado que tales condiciones negativas conducen al agotamiento de la energía y minan la motivación de los empleados. A su vez, se acepta el hecho que el síndrome sería una respuesta final a fuentes de estrés, por lo que se le atribuye un curso crónico,

²⁰ Maslach, C.; Leiter, P. y Schaufeli (2001), *Burnout en el Trabajo*, EUA: Annual Review of Psychology, Vol. 52, p. 397- 422.

²¹ Ídem.

siendo un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesional-organización²².

²² Gil-Monte, P. (2002), *Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Aproximaciones Teóricas, Explicación y Recomendaciones Para su Intervención*. Colombia: Documento Elaborado Para la OMS - Revista electrónica de Psicología Científica.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

I. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional:

- El estudio es catalogado como descriptivo dado que se busca caracterizar el comportamiento de indicadores psicométricos de la prueba del Maslach Burnout Inventory (MBI) y de la Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR) en una muestra de cajeros y cajeras de la Regional El Alto de BancoSol.
- El estudio es de tipo correlacional, “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que existen entre dos o más conceptos o variables”²³, entonces, el estudio analiza las variables que caracterizan el comportamiento del estrés en relación con la autoestima en dicha muestra.

II. VARIABLES

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición de Variables	Indicadores	Escala	Técnicas
Autoestima	La Autoestima es un sentimiento valorativo del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que forman la personalidad. Cuando un cajero o cajera tiene una autoestima baja, repercute en la calidad y cantidad de su trabajo y en las diferentes relaciones	Autoestima Baja	Ordinal	Aplicación del Test de Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR)
		Autoestima Media		
		Autoestima Alta		

²³ Hernández Sampieri y otros (2006), *Metodología de la Investigación*. México: Ed. McGraw-Hill, p. 62.

	que éste implica (jefes, clientes, compañeros)			
Estrés laboral	El Burnout es el síndrome psicológico debido a un estresor interpersonal, que ocurre dentro del contexto laboral del cajero o cajera, caracterizado por presentar síntomas de agotamiento o fatiga, con sentimientos de cinismo hacia las personas que atiende y una sensación de ineffectividad y carencia de logros.	Agotamiento Emocional Bajo	Ordinal	Aplicación del Test Maslach Burnout Inventory (MBI)
		Agotamiento Emocional Intermedio		
		Agotamiento Emocional Alto		
		Despersonalización Baja		
		Despersonalización Intermedia		
		Despersonalización Alta		
		Realización Personal Baja		
		Realización Personal Intermedia		
		Realización Personal Alta		

Fuente: Elaboración Propia

III. POBLACIÓN

Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. La Población objeto del estudio de investigación engloba a los cajeros y cajeras que trabajan en la Regional El Alto de BancoSol, compuesta por 22 agencias, 36 puntos de atención al cliente “Sol Amigo” y Tesorería que comprende 130 personas.

Tabla 3. Agencias y Cantidad de Cajeros de la Regional El Alto de BancoSol

Nro.	Agencia	Cantidad de Cajeros
1	Regional (Tesorería)	4
2	16 de Julio	8
3	La Ceja	6
4	Rio Seco	6
5	Villa Adela	6
6	Viacha	4
8	Senkata	5
9	Bolivia	3
10	Satélite	6
11	Villa Dolores	4
12	Sol Amigo	37
13	Móvil	1
14	Mercado el Carmen	3
15	Santiago II	4
16	Nuevo Amanecer	3
17	Ventilla	3
18	12 de Octubre	6
19	Ingavi	4
20	San Roque	2
21	El Kenko	3
22	Quiswaras	2
23	Franz Tamayo	2
24	Villa Ingenio	3
25	Recaudadora Ferropetrol	5
TOTAL		130

Fuente: Regional El Alto BancoSol, Julio 2015

IV. MUESTRA

En el Procedimiento de Muestreo se determina cómo se escogerá a los entrevistados, de tal forma que la muestra se obtiene de manera probabilística a partir de la cantidad de cajeros y cajeras que trabajan en la Regional El Alto de Banco Sol el año 2015. El muestreo probabilístico permite obtener un límite de confianza y error mediante la determinación de un tamaño de la muestra que se define a continuación:

Una vez analizada la confiabilidad se procede a realizar la aplicación del instrumento tomando como tiempo de realización un mes con semanas de cinco días laborales.

Se utiliza la fórmula para poblaciones finitas (menos de 100.000 habitantes):

$$\frac{N * (Z * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Donde:

N =	Tamaño de la población	130
e =	Error Permisible	5,0%
c =	Nivel de Confianza	95%
Z =	Valor z	1,960

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$n = 97 \text{ encuestas totales}$$

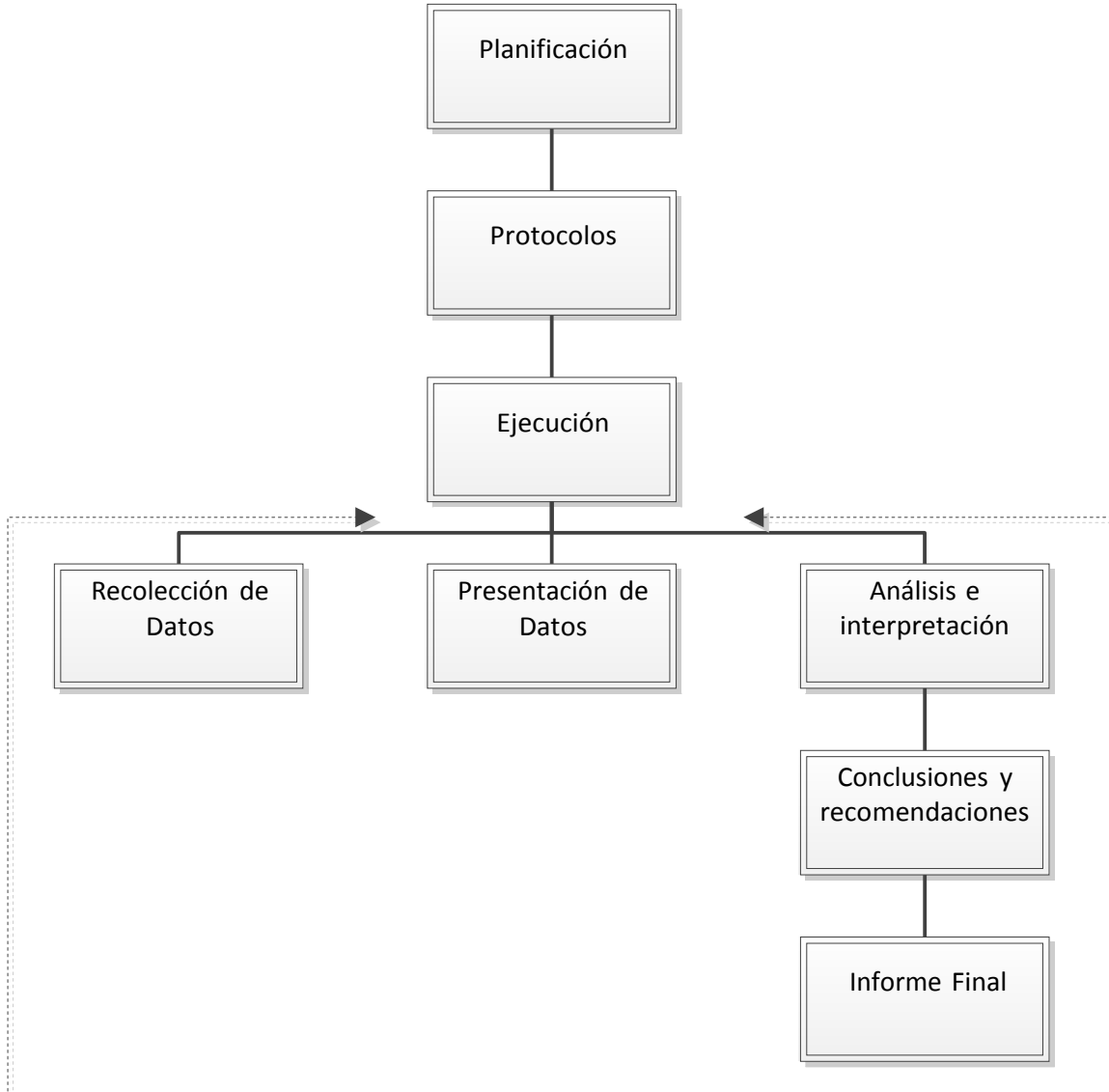
V. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La técnica utilizada fue el cuestionario que permitió recolectar información sobre el nivel de autoestima y el estrés laboral en los cajeros y cajeras que trabajan en la Regional El Alto de BancoSol. Los instrumentos de investigación que se utilizaron fueron: La Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR) y el Maslach Burnout Inventory (MBI).

VI. PROCEDIMIENTO

Tras la planificación de la investigación (población y muestra) y la elaboración/selección de los protocolos de investigación (definir los instrumentos), se llevó a la práctica el trabajo de investigación bajo el procedimiento observado en la Gráfica 1.

Gráfica 1. Proceso de investigación



Fuente: Elaboracion Propia

La ejecución viene marcada por el trabajo de campo (recolección de los datos) y el trabajo de tabulación de los datos obtenidos (tratamiento estadístico y análisis e interpretación de los datos) que se complementa con la obtención de conclusiones y en su caso, planteamiento de recomendaciones que termina con la redacción del informe final.

Cada uno de los test tiene el siguiente procedimiento de aplicación:

- **Test de Maslach Burnout Inventory (MBI).**- Este cuestionario consta de 22 preguntas formuladas de manera afirmativa, con una escala de frecuencia en que se miden las tres dimensiones del Burnout: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo.

Dado que no se ha realizado una adaptación del MBI versión cajeros se utilizó el MBI versión original y hacer el cambio para la aplicación. El inventario aplicado de esta forma muestra evidencias de confiabilidad para Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo de 0,7. El índice de Alpha de Cronbach, considera de 0,61 a 0,80 como alta²⁴.

Los resultados indican valores apropiados de fiabilidad para la escala total y para el total de sus subescalas. Las respuestas se presentan en una escala tipo Likert de 5 puntos, con un valor de 0 a 6, donde:

1 = Nunca

2 = Alguna vez al año

3 = Algunas veces al mes

4 = Algunas veces a la semana

5 = De forma diaria

La composición de ítems propuesta por los autores, para el instrumento es:

- Agotamiento Emocional con 9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20),
- Despersonalización con 5 ítems (5,10,11,15 y 22),
- Realización Personal con 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19 y 21)

²⁴ Cervantes Víctor, (2005), *Interpretación de Coeficiente de Alpha Cronbach*, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Tabla 4. Puntuación de Test de Maslach Burnout Inventory

Nro.	Estrés	Bajo	Medio	Alto
1	Agotamiento Emocional	0 a 18	19 - 26	Mayor a 26
2	Despersonalización	0 a 5	6 - 9	Mayor a 9
3	Realización Personal	0 a 31	32 - 39	Igual a 40

Fuente: Maslach, Leiter y Schaufeli (2001), *Burnout en el Trabajo*, EUA: Annual Review of Psychology

Se debe tener en cuenta que las puntuaciones altas en los estresores agotamiento emocional y despersonalización, y puntuaciones bajas en el estresor realización personal definen el estrés laboral.

- **Escala de autoestima de Rosenberg.**- La escala consta de 10 ítems, de las que 5 están enunciadas de forma positiva y cinco de forma negativa para controlar el efecto de la aquiescencia auto administrado. Tiene por objeto conocer los grados de autoestima y contribuir así en el proceso de diagnóstico ya que la autoestima en muchas personas es su principal fuente de conflicto.

Una de las escalas más utilizadas a nivel internacional para evaluarla autoestima global es la escala de Rosenberg la cual se incluye en el modelo Fenomenológico de evaluación psicológica. Rosenberg define a la autoestima como una actitud positiva o negativa hacia un objeto en particular, el sí mismo. De igual forma entiende a la autoestima como un fenómeno actitudinal creado por fuerzas sociales y culturales.

El nivel de autoestima de las personas se relaciona con la percepción del sí mismo en comparación con los valores personales. Estos valores fundamentales han sido desarrollados a través del proceso de socialización. En la medida que la distancia entre el sí mismo ideal y el sí mismo real es pequeña, la autoestima es mayor. Por el contrario, cuanto mayor es la distancia, menor será la autoestima, aun cuando la persona sea vista positivamente por otros. El origen de esta escala fue una investigación, llevada a cabo con unas cinco mil personas, con el fin de estudiar la relación entre autoestima y una serie de múltiples variables.

El planteamiento en función del cual se construye esta escala está basado en cuatro criterios: facilidad de administración, economía de tiempo, unidimensionalidad y validez aparente. Consta de diez ítems, de los cuales cinco son expresados en positivo y cinco en negativo. Su distribución es al azar, con el fin de evitar aquiescencia. Su validación desde la perspectiva psicométrica, el coeficiente Alpha de Cronbach muestra una puntuación 0.81, los resultados obtenidos muestran que la EAR posee satisfactorias propiedades psicométricas consideradas como un instrumento confiable para ser usadas en la evaluación global de la autoestima, al tener un valor entre 0,81 a 1 tomada en cuenta como muy alta²⁵. La escala puede utilizarse para investigación clínica, midiendo el estado de autoestima a través de preguntas donde participantes reflexionan sobre sus sentimientos actuales.

La baja autoestima se ha identificado como criterio diagnóstico o como rasgo asociado a 24 trastornos mentales del DSM IV. Algunas de las características asociadas a la baja autoestima son: hipersensibilidad, inestabilidad, timidez, falta de autoconfianza, evitación de riesgos, depresión, pesimismo, soledad o alienación, he aquí la importancia de su evaluación, en la cual la escala de autoestima de Rosenberg se considera una herramienta cuantitativa, fiable y válida.

La escala de Autoestima de Rosenberg explora la variable de Autoestima global, a lo que se le considera como la valoración que el sujeto realiza de la imagen de sí mismo. Los ítems se centran en sentimientos de respeto y aceptación a sí mismo. Consta de 5 ítems directos, y 5 ítems inversos (3, 5, 8, 9, 10). Posee 4 posibles opciones de respuesta que van desde:

1 = Totalmente desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

²⁵ Cervantes Víctor, (2005), *Interpretación de Coeficiente de Alpha Cronbach*, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Cada una con una puntuación de 1 al 4 dan un total de 40 puntos, no existen respuestas buenas ni malas. La puntuación se interpreta de la siguiente manera:

Tabla 5. Puntuación de la Escala de Autoestima de Rosenberg

Nro.	Nivel de Autoestima	Puntaje
1	Autoestima baja	0 y 25
2	Autoestima media	26 a 29
3	Autoestima alta	30 a 40

Fuente: Albo Martín, Núñez J. Navarro J., Grijalvo F. (2007), *Escala de Autoestima de Rosenberg: La traducción y validación en estudiantes universitarios*, EUA: The Spanish Journal of Psychology, p. 458–467.

- **Administración del instrumento.**- La administración del instrumento se llevará a cabo entregando y retirando la investigadora personalmente cada formulario, con un tiempo de aplicación por test de 5 a 10 minutos. El análisis de datos se realizará mediante los programas Excel 2013 y SPSS v. 22.0.

- **Procedimiento para la aplicación del Test.**- Para la aplicación del Test Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR), de manera eficiente, que permita obtener toda la información necesaria referente al factor que predomina en el estudio, se procedió de la siguiente manera:
 - Se informó a las instancias correspondientes de BancoSol, que es lo que se quiere alcanzar con la aplicación de los test, la coordinación con el personal y se solicita la respectiva autorización.
 - Se estableció las fechas, horas y lugares para la aplicación del test.
 - Se hizo entrega del instrumento y de un bolígrafo a la población escogida.
 - Se aplicó el MBI y la EAR, explicando detalladamente cada una de las partes del instrumento; así mismo pedir sinceridad de parte de cada uno de los participantes, indicando que realizar el test no influirá en su evaluación de

desempeño anual y que los resultados son de interés externos e independientes a la institución.

- Se agradeció a los participantes por su colaboración.

- **Tratamiento de los datos recolectados**

- Tabulación de los datos: Se realizó el registro de las respuestas con múltiples comprobaciones (tanto al azar como de forma sistematizada) para evitar errores que comprometieran los resultados finales.
- Cruce de variables: Precisamente porque las investigaciones presentan relaciones multicausales y responden a la ley de los sistemas complejos, en casi todas las ocasiones es preciso investigar la relación existente entre las dos variables de estudio. El cruce de variables responde a criterios de posibilidad real para que las variables seleccionadas puedan tener algún tipo de relación, de coherencia de criterio en la selección y de rigor metodológico en la investigación, utilizando el estadístico chi-cuadrado que constituye una prueba de hipótesis estadística, indicando si dos variables están relacionadas o no.²⁶

²⁶ Suárez Mario, (2011), *Coefficiente de correlación de Pearson para datos agrupados en intervalos*, Colombia: Ed. Sudamericana.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

I. ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS

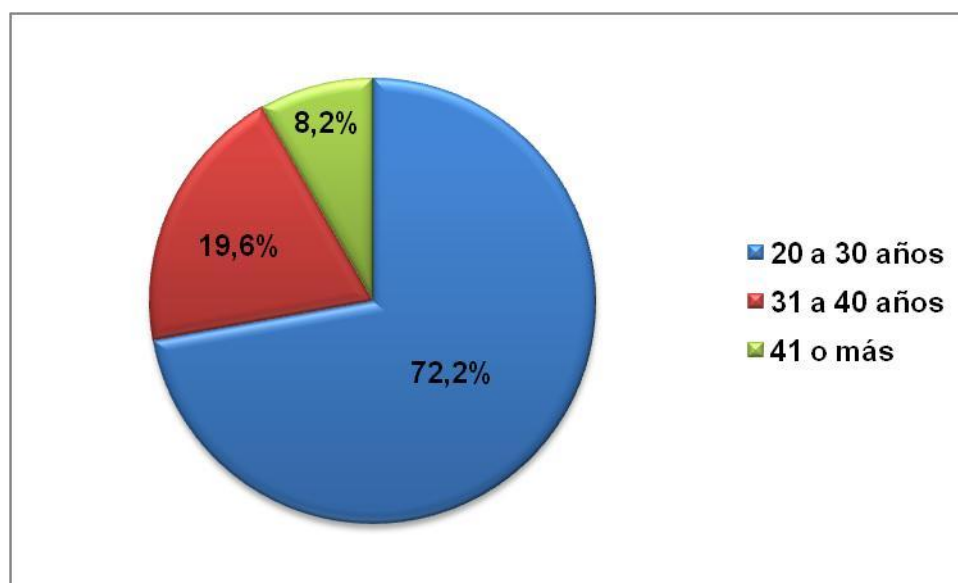
a) Frecuencia de las características personales

Tabla 6. Edad de los cajeros

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
21 a 30 años	70	72,2	72,2
31 a 40 años	19	19,6	91,8
41 o más	8	8,2	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 2. Porcentaje de Edad de los cajeros



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

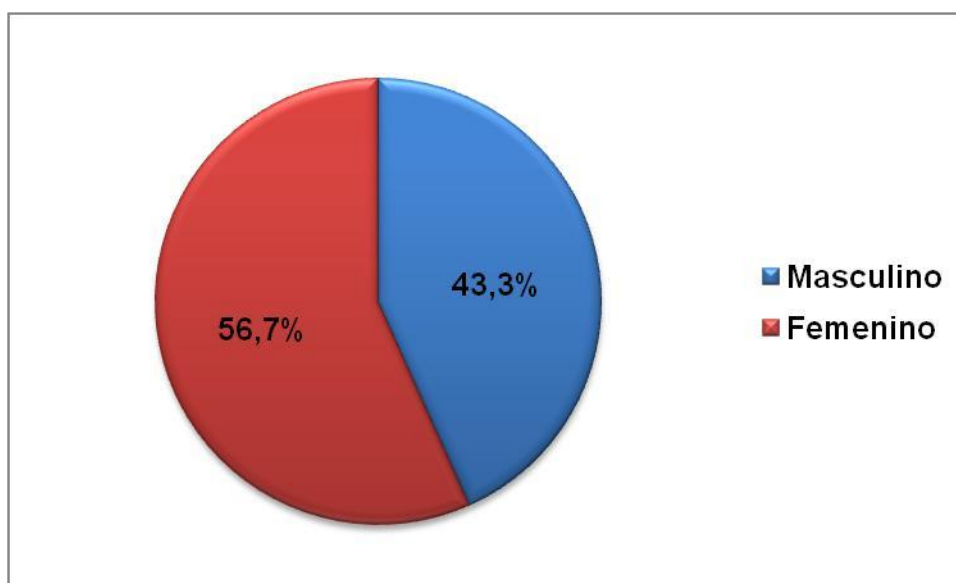
El número de cajeros es de 97 (100%) de los cuales 70 (72,2%) se hallan entre las edades de 21 a 30 años, 19 (19,6%) se encuentran entre 31 a 40 años y 8 (8,2%) tienen 41 años o más.

Tabla 7. Sexo de los cajeros

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	42	43,3	43,3
Femenino	55	56,7	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

Gráfica 3. Porcentaje de Sexo de los cajeros



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

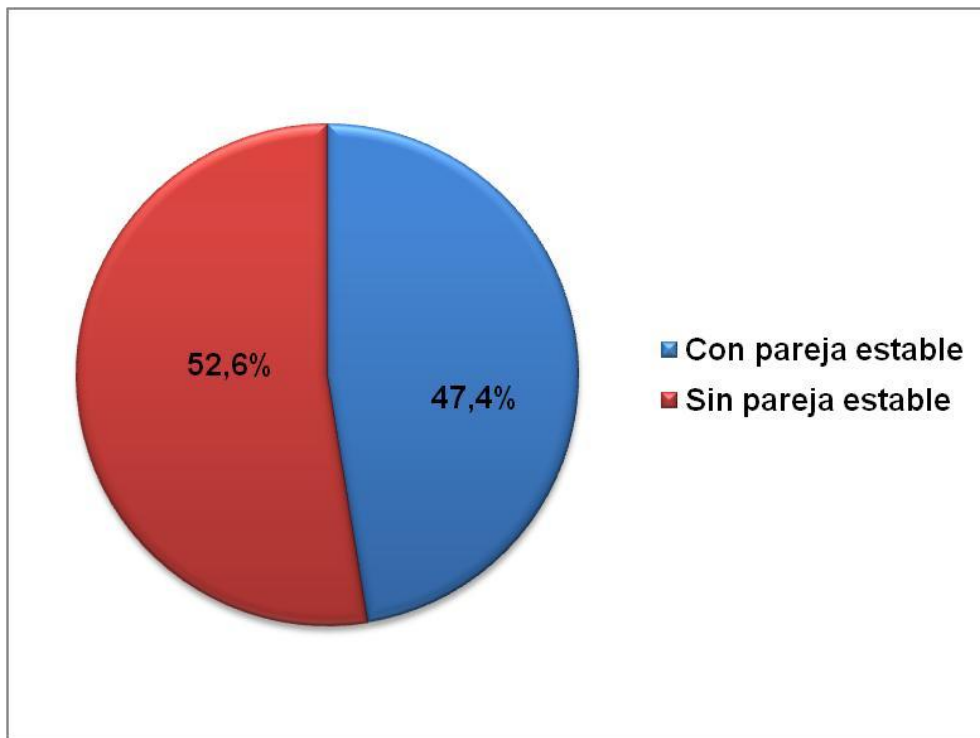
El número de cajeros es de 97 de los cuales 42 (43,3%) son de sexo masculino y 55 (56,7%) de sexo femenino.

Tabla 8. Relaciones Personales de los cajeros

Relaciones Personales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Con pareja estable	46	47,4	47,4
Sin pareja estable	51	52,6	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

Gráfica 4. Porcentaje de Relaciones Personales de los cajeros



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

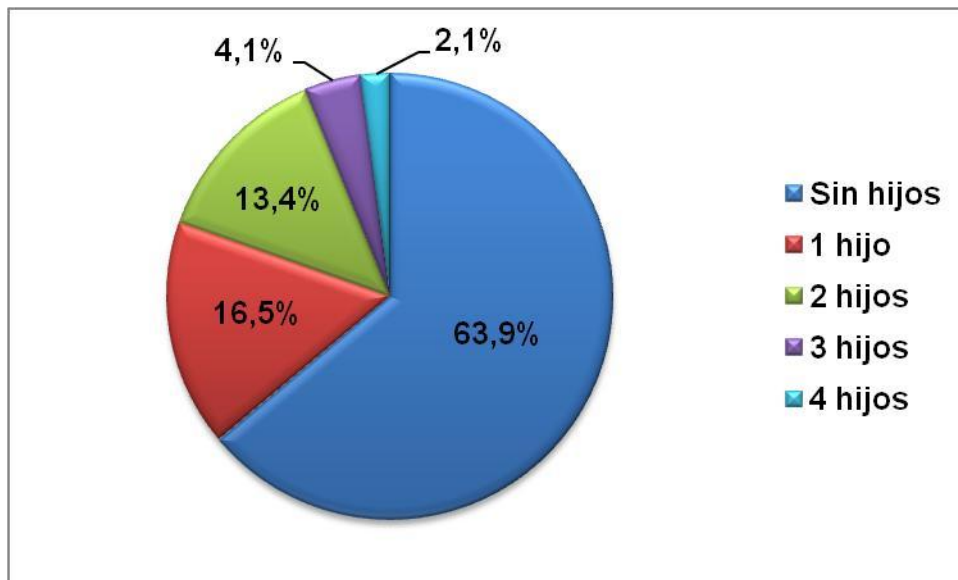
Del 100% (97) de los cajeros, el 56,6% (51) no se encuentra en una relación con una pareja estable y el 47,4% (46) se encuentra en una relación con una pareja estable.

Tabla 9. Número de hijos de los cajeros

Nro. de hijos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	62	63,9	63,9
1	16	16,5	80,4
2	13	13,4	93,8
3	4	4,1	97,9
4	2	2,1	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

Gráfica 5. Porcentaje de número de hijos de los cajeros



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

Del 100% (97) de los cajeros, el 63,9% (62) no tienen hijos, el 16,5% (16) tienen 1 hijo, el 13,4% (13) de los cajeros tienen 2 hijos, el 4,1% (4) tienen 3 hijos y el 2,1% (2) de los cajeros tienen 4 hijos.

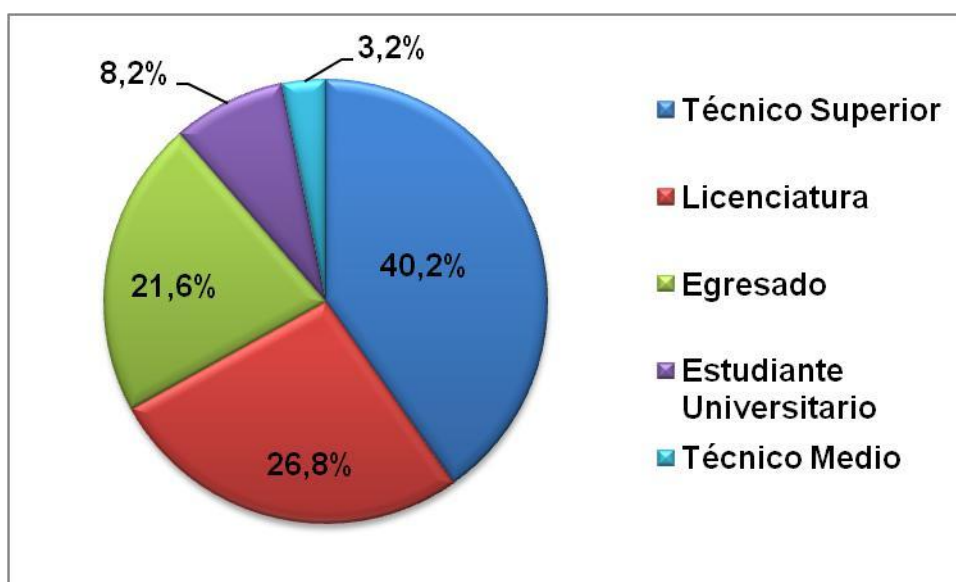
b) Frecuencia de las características profesionales

Tabla 10. Nivel de estudio de los cajeros

Nivel de Estudio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Técnico Superior	39	40,2	40,2
Licenciatura	26	26,8	67
Egresado	21	21,6	88,6
Estudiante Universitario	8	8,2	96,8
Técnico Medio	3	3,1	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

Gráfica 6. Porcentaje del nivel de estudio de los cajeros



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

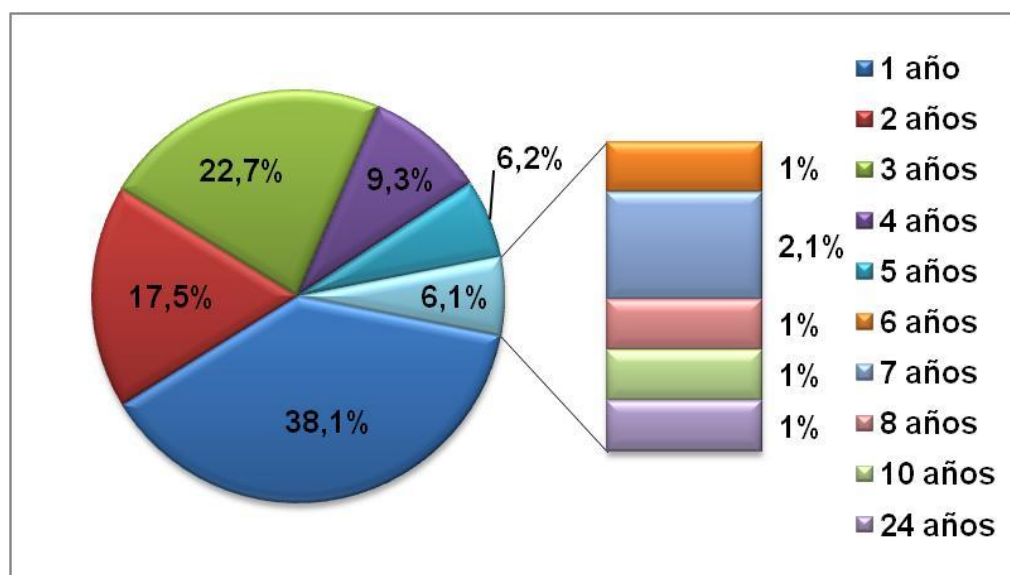
Del 100% (97) de los cajeros, el 40,2% (39) son Técnicos Superiores, el 26,8% (26) tienen estudios a nivel Licenciatura, el 21,6% (21) son Egresados, el 8,2% (8) son Estudiantes Universitarios y el 3,1% (3) de los cajeros tienen estudios a nivel Técnico Medio.

Tabla 11. Años de trabajo en la Institución

Años de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	37	38,1	38,1
2	17	17,5	55,7
3	22	22,7	78,4
4	9	9,3	87,6
5	6	6,2	93,8
6	1	1,0	94,8
7	2	2,1	96,9
8	1	1,0	97,9
10	1	1,0	99
24	1	1,0	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

Gráfica 7. Porcentaje de los años de trabajo en la institución



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

Del 100% (97) de los cajeros, el 38,1% (37) trabajan en la institución un año o menos, el 17,5% (17) trabajan 2 años, el 22,7% (22) están en la institución 3 años, el

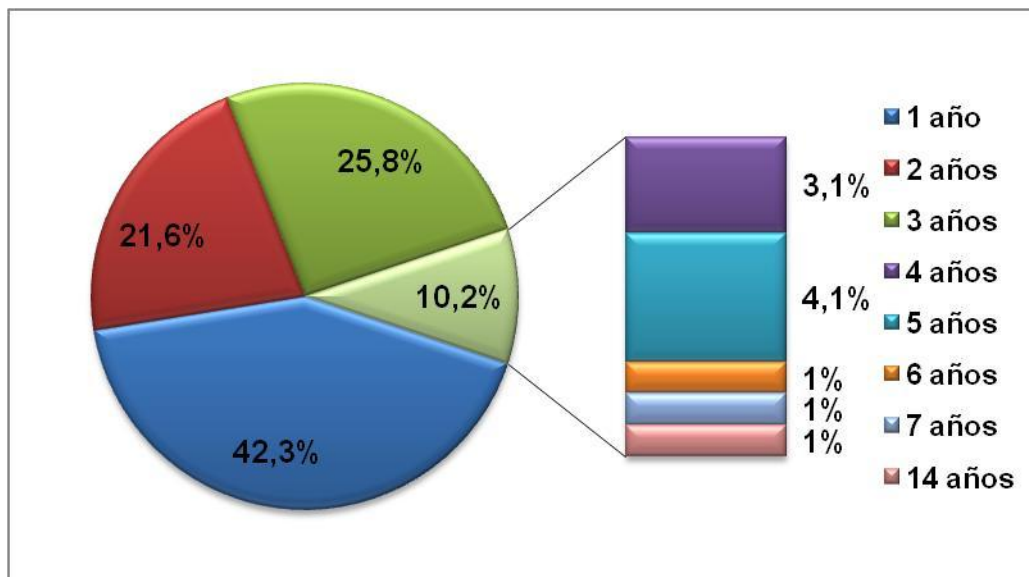
9,3% (9) trabajan 4 años, el 6,2% (6) están en la institución 5 años, el 1% (1) están 6 años en el Banco, el 2,1% (2) trabajan en el banco siete años, el 1%(1) permanece 8 años, el 1% (1) trabaja 10 años y finalmente el 1% (1) trabaja en el banco 24 años.

Tabla 12. Años de trabajo en el cargo

Años en el cargo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	41	42,3	42,3
2	21	21,6	63,9
3	25	25,8	89,7
4	3	3,1	92,8
5	4	4,1	96,9
6	1	1,0	97,9
7	1	1,0	99,0
14	1	1,0	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

Gráfica 8. Porcentaje de los años de trabajo en el cargo



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

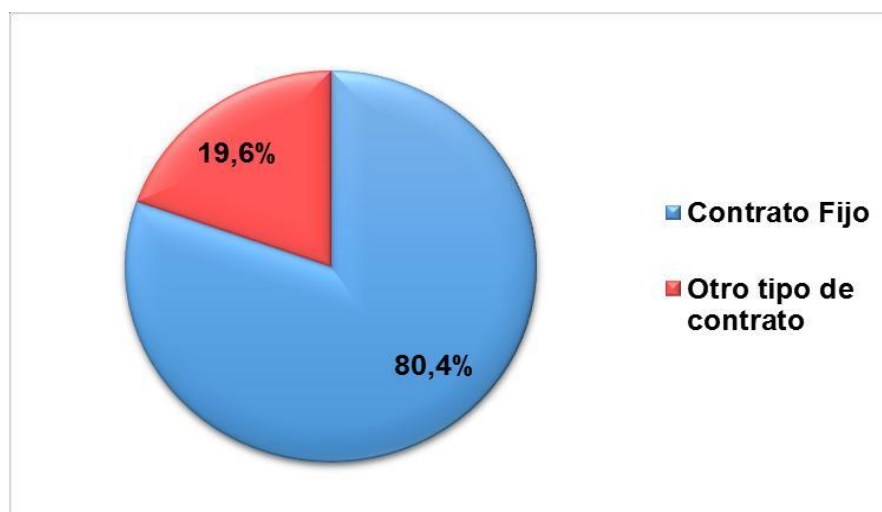
Del 100% (97) de los cajeros, el 42,3% (41) trabajan de cajeros un año o menos, el 21,6% (21) trabaja de cajero 2 años, el 25,8% (25) trabaja 3 años de cajero, el 3,1% (3) trabajan de cajero 4 años, el 4,1% (4) ocupa el puesto de cajero 5 años, el 1% (1) está de cajero 6 años, el 1% (1) trabajan de cajero 7 años y finalmente el 1% (1) trabaja de cajero 14 años.

Tabla 13. Tipo de contrato de los cajeros

Tipo de Contrato	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Contrato Fijo	78	80,4	80,4
Otro tipo de contrato	19	19,6	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

Gráfica 9. Porcentaje según tipo de contrato de los cajeros



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol” de la Ciudad de El Alto, 2016.

Del 100% (97) de los cajeros, el 80,4% (78) tienen un contrato fijo con la institución bancaria y el 19,6% (19) tiene otro tipo de contrato.

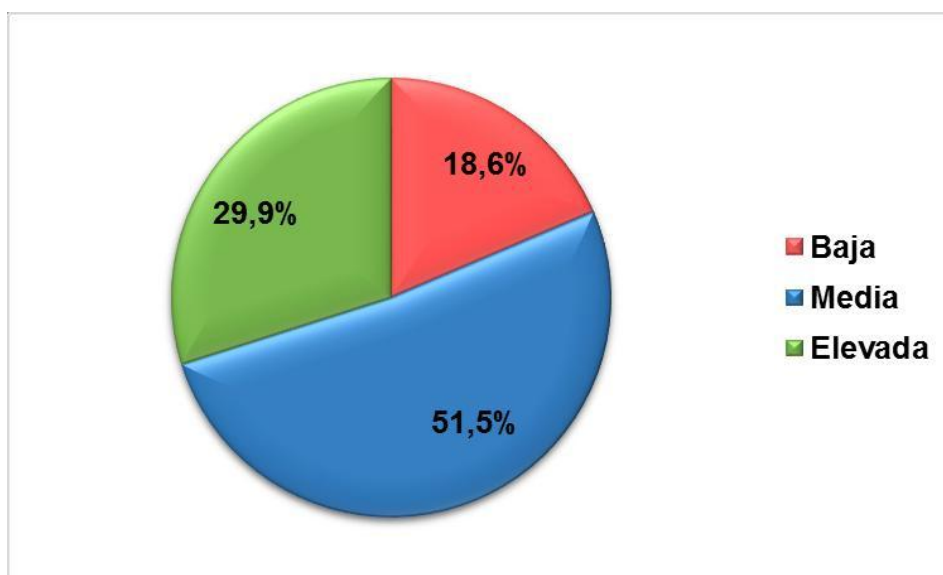
c) Frecuencia del Nivel de Autoestima

Tabla 14. Nivel de Autoestima de los cajeros

Nivel de Autoestima	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	18	18,6	18,6
Media	50	51,5	70,1
Elevada	29	29,9	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 10. Porcentaje del Nivel de Autoestima de los cajeros



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del 100% (97) de los cajeros, el 18,6% (18) presenta un Nivel de Autoestima Baja, el 51,5% (50) tiene un Nivel de Autoestima Media y el 29,9% (29) de los cajeros presentan un Nivel de Autoestima Elevada.

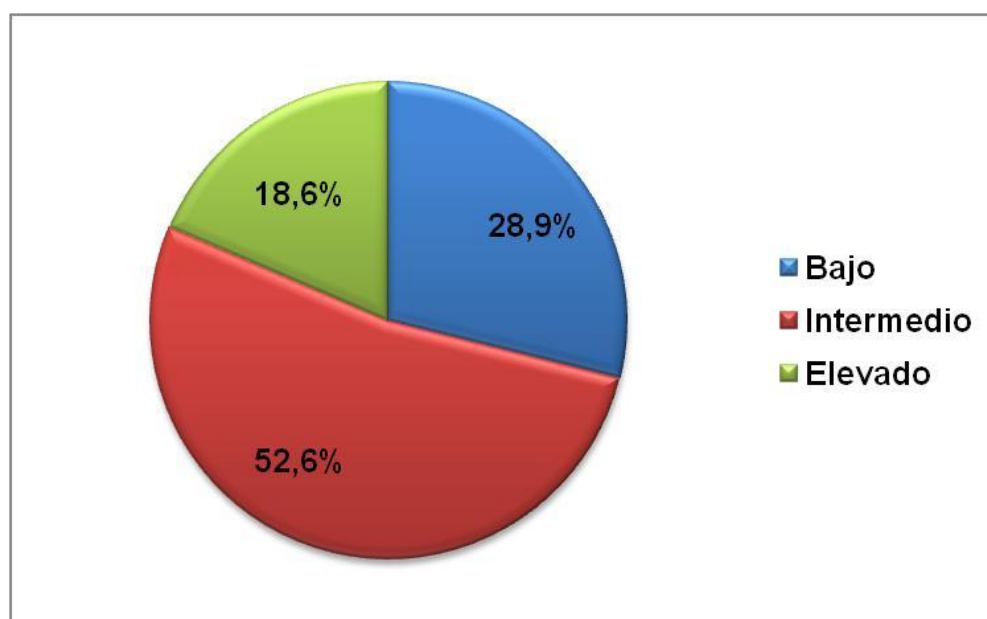
d) Frecuencia del Nivel de Estrés Laboral

Tabla 15. Nivel de Agotamiento Emocional de los cajeros

Agotamiento Emocional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	28	28,9	28,9
Intermedio	51	52,6	81,5
Alto	18	18,6	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 11. Porcentaje del Nivel de Agotamiento Emocional de los cajeros



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

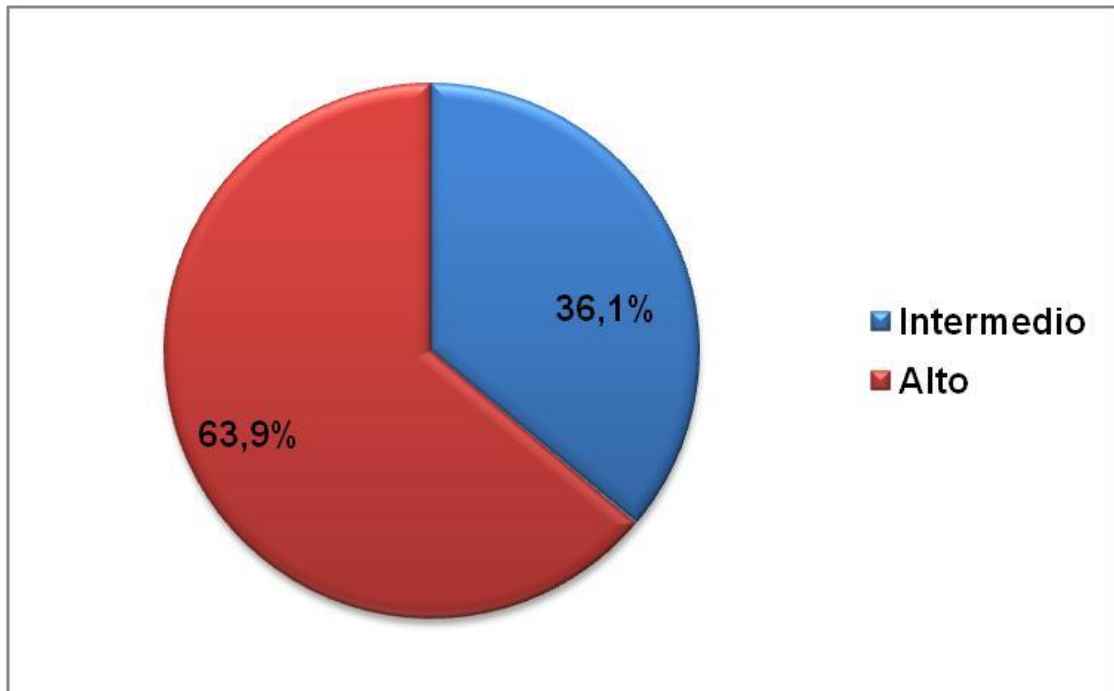
Del 100% (97) de los cajeros, el 28,9% (28) presenta un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo, el 52,6% (51) tiene un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio y el 18,6% (18) de los cajeros presentan un Nivel de Agotamiento Emocional Elevado.

Tabla 16. Nivel de Despersonalización de los cajeros

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Intermedio	35	36,1	36,1
Alto	62	63,9	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 12. Porcentaje del Nivel de Despersonalización de los cajeros



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

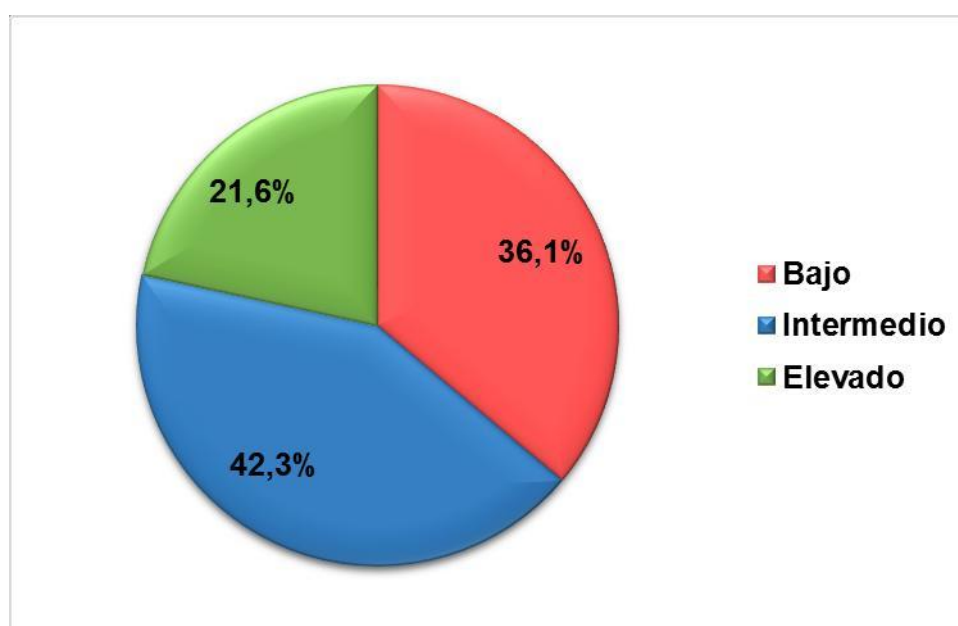
Del 100% (97) de los cajeros, el 36,1% (35) presenta un Nivel de Despersonalización Intermedio, y el 63,9% (62) de los cajeros presentan un Nivel de Despersonalización Alto.

Tabla 17. Nivel de Realización Personal de los cajeros

Realización Personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	35	36,1	36,1
Intermedio	41	42,3	78,4
Alto	21	21,6	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 13. Porcentaje del Nivel de Realización Persona de los cajeros



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del 100% (97) de los cajeros, el 36,1% (35) presenta un Nivel de Realización Personal Bajo, el 42,3% (41) tiene un Nivel de Realización Personal Intermedio y el 21,6% (21) de los cajeros presentan un Nivel de Realización Personal Elevado.

e) Frecuencia de las observaciones sobre el trabajo

Las observaciones del trabajo se realizaron mediante preguntas cerradas con la opción de justificar su respuesta, a continuación se presenta la respuesta tabulada

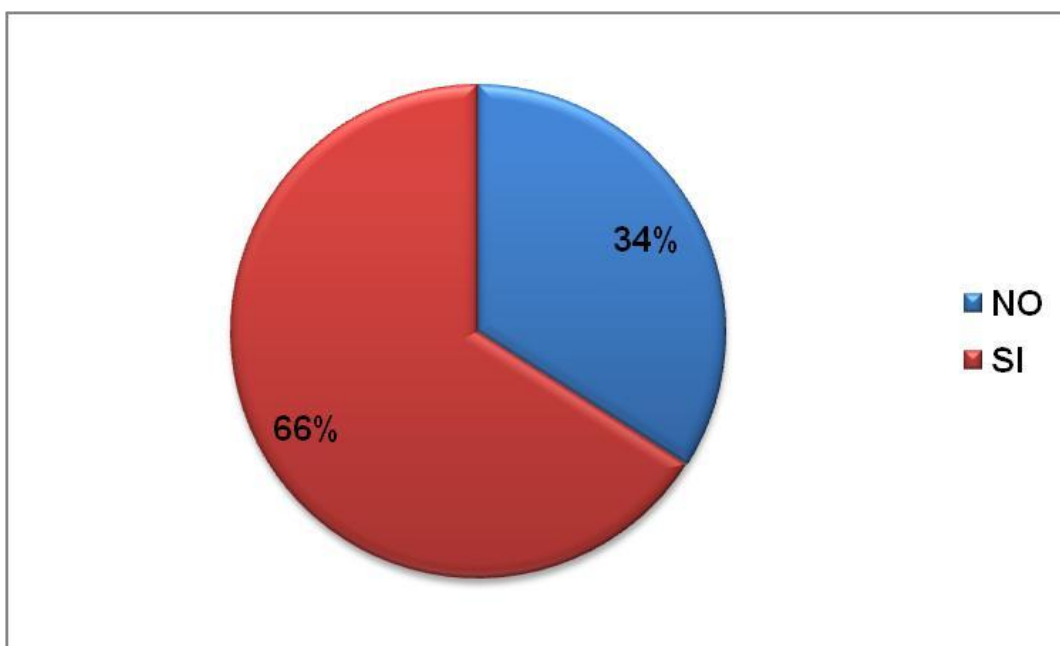
seguida de la justificación de la respuesta en caso de presentar un elemento que influya en el estrés laboral.

Tabla 18. ¿Le disgusta algo de su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NO	33	34,0	34,0
SI	64	66,0	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 14. Porcentaje: ¿Le disgusta algo de su trabajo?



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

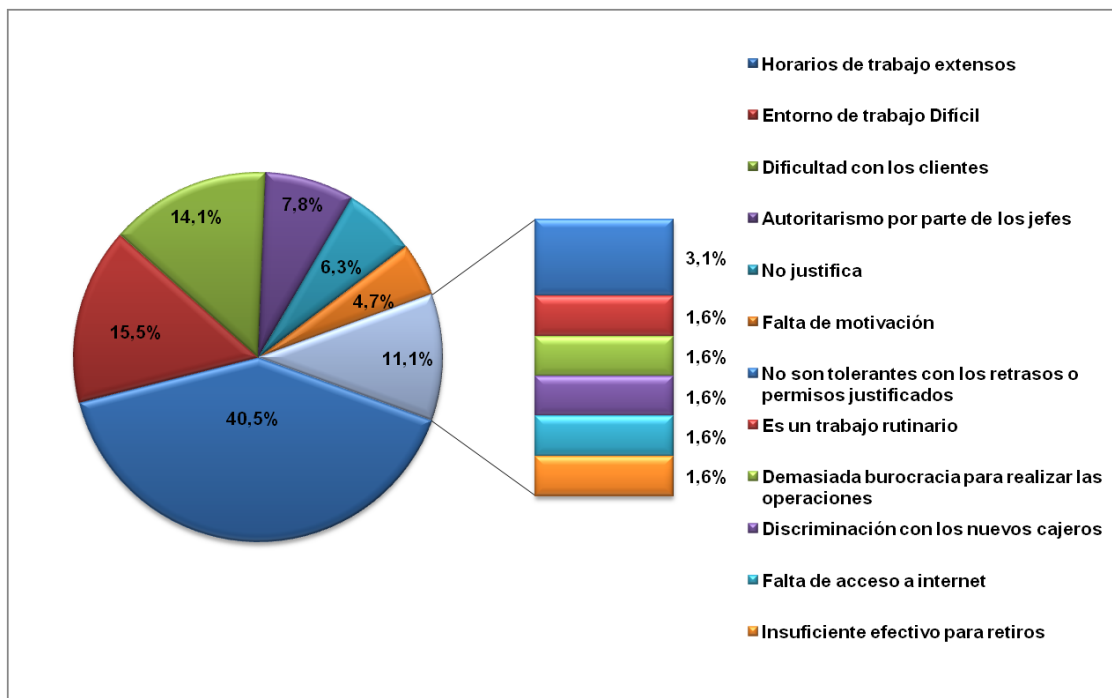
Del 100% (97) de los cajeros, al 34% (33) no les disgusta algo de su trabajo y al 66% (64) de los cajeros si les disgusta algo de su trabajo.

Tabla 19. ¿Qué le disgusta de su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Autoritarismo por parte de los jefes	5	7,8	7,8
No justifica	4	6,3	14,1
No son tolerantes con los retrasos o permisos justificados	2	3,1	17,2
Es un trabajo rutinario	1	1,6	18,8
Demasiada burocracia para realizar las operaciones	1	1,6	20,4
Dificultad con los clientes	9	14,1	34,5
Discriminación con los nuevos cajeros	1	1,6	36,1
Entorno de trabajo Difícil	10	15,5	51,6
Falta de acceso a internet	1	1,6	53,2
Falta de motivación	3	4,7	57,9
Horarios de trabajo extensos	26	40,5	98,4
Insuficiente efectivo para retiros	1	1,6	100
Total	64	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 15. Porcentaje: ¿Qué le disgusta de su trabajo?



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

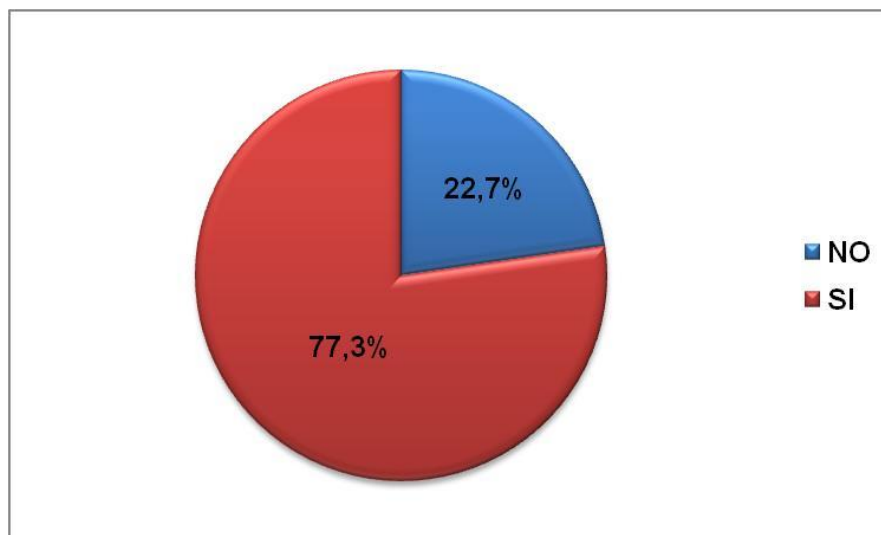
Del 100% (64) de los cajeros que les disgusta algo de su trabajo, el 40,5% (26) tiene como motivo los horarios de trabajo extensos, el 15,5% (10) presentan como motivo el entorno de trabajo difícil, el 14,1% (9) considera las dificultades con los clientes, el 7,8% (5) expone como motivo el autoritarismo por parte de los jefes, el 6,3% (4) no justifica sus motivos, el 4,7% (3) presenta como motivo la falta de motivación por parte de la empresa hacia los cajeros, el 3,1% (2) considera que no son tolerantes con los retrasos o permisos justificados, el 1,6% (1) plantea como motivo que es un trabajo rutinario, el 1,6% (1) que existe demasiada burocracia para realizar las operaciones, el 1,6% (1) expone como motivo la discriminación con los nuevos cajeros, el 1,6% (1) considera como motivo la falta de acceso a internet y el 1,6% (1) tiene como motivo la problemática que surge por el insuficiente efectivo para retiros.

Tabla 20. ¿Está conforme con sus ingresos mensuales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	22	22,7	22,7
Si	75	77,3	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 16. Porcentaje: ¿Está conforme con sus ingresos mensuales?



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

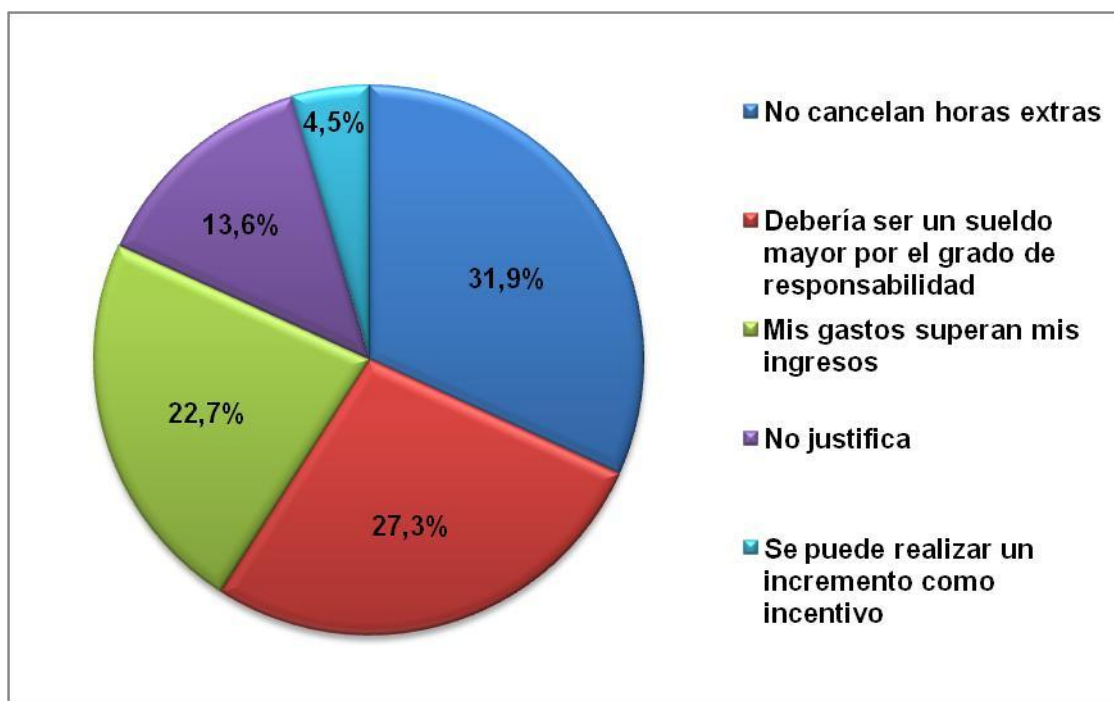
Del 100% (97) de los cajeros, al 22,7% (22) no está conforme con sus ingresos mensuales y el 77,3% (75) de los cajeros está conforme con sus ingresos mensuales.

Tabla 21. ¿Por qué no está conforme con sus ingresos mensuales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se puede realizar un incremento como incentivo	1	4,5	4,5
No cancelan horas extras	7	31,9	36,4
Mis gastos superan mis ingresos	5	22,7	59,1
No justifica	3	13,6	72,7
Debería ser un sueldo mayor por el grado de responsabilidad	6	27,3	100
Total	22	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 17. Porcentaje: ¿Por qué no está conforme con sus ingresos mensuales?



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

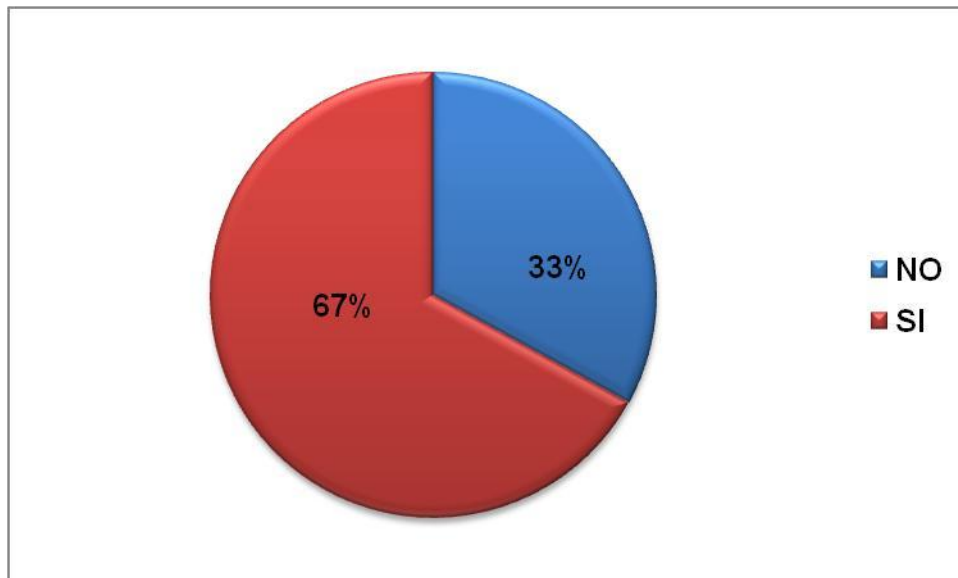
Del 100% (22) de los cajeros que no están conformes con sus ingresos mensuales, el 31,90% (7) tiene como motivo la no cancelación de horas extras, el 27,30% (6) presentan como motivo que el sueldo debería ser mayor por el grado de responsabilidad, el 22,70% (5) considera que sus gastos superan sus ingresos, el 13,60% (3) no justifica sus motivos y el 4,50% (1) expone como motivo que se puede realizar un incremento salarial como incentivo.

Tabla 22. ¿Siente que es valorado en su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	32	33	33
Si	65	67	100
Total	97	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 18. Porcentaje: ¿Siente que es valorado en su trabajo?



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

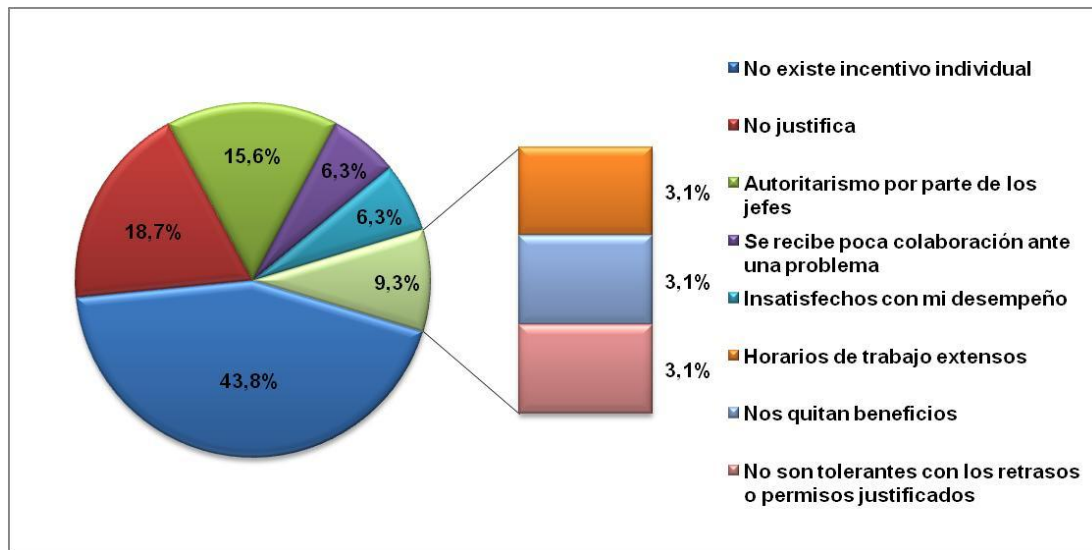
Del 100% (97) de los cajeros, al 33% (32) no se sientes valorados en su trabajo y el 67% (65) se sientes valorados en su trabajo.

Tabla 23. ¿Por qué no siente que es valorado en su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No existe incentivo individual	14	43,8	43,8
No justifica	6	18,7	62,5
Autoritarismo por parte de los jefes	5	15,6	78,1
Se recibe poca colaboración ante una problema	2	6,3	84,4
Insatisfechos con mi desempeño	2	6,3	90,7
Horarios de trabajo extensos	1	3,1	93,8
Nos quitan beneficios	1	3,1	96,9
No son tolerantes con los retrasos o permisos justificados	1	3,1	100
Total	32	100	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Gráfica 19. Porcentaje: ¿Por qué no siente que es valorado en su trabajo?



Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del 100% (32) de los cajeros que no se sienten valorados, el 43,80% (14) tiene como motivo la carencia de incentivo individual, el 18,70% (6) no justifica su respuesta, el 15,60% (5) presentan como motivo el autoritarismo por parte de los jefes, el 6,30% (2) considera que se recibe poca colaboración ante una problema, el 6,30% (2) siente que los mandos superiores están insatisfechos con su desempeño, el 3,10% (1) Piensa que los horarios de trabajo son extensos, el 3,10% (1) Considera que se les quita beneficios y el 3,10% (1) expone como motivo que los mandos superiores no son tolerantes con los retrasos o permisos justificados.

II. RELACIÓN DEL NIVEL DE AUTOESTIMA

a) Nivel de Autoestima por Edad

Tabla 24. Nivel de Autoestima por Edad

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Edad	21 a 30 años	Recuento	12	36	22	70
		% del total	12,4%	37,1%	22,7%	72,2%
	31 o más años	Recuento	6	14	7	27
		% del total	6,2%	14,4%	7,2%	27,8%
Total	Recuento	18	50	29	97	
	% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Autoestima Baja (18 que representa un 18,6% de la población total), 12,4% (12) se encuentran entre las edades de 21 a 30 años y el 6,2% (6) entre 31 o más años. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Normal (50 que representa un 51,5% de la población total), 22,7% (22) se encuentran entre las edades de 21 a 30 años y 7,2% (7) entre 31 o más años. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Elevada (29 que representa un 29,9% de la población total), 22,7% (22) tienen entre 20 y 30 años y 7,2% (7) entre 31 o más años.

Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima por Edad

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,469 ^a	2	0,791
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,01.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,469 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,791, al ser $p \text{ valor } (0,791) > \alpha (0,05)$ se establece que la autoestima no está relacionada con la edad.

b) Nivel de Autoestima por Sexo

Tabla 26. Nivel de Autoestima por Sexo

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Sexo	Femenino	Recuento	11	29	15	55
		% del total	11,3%	29,9%	15,5%	56,7%
	Masculino	Recuento	7	21	14	42
		% del total	7,2%	21,6%	14,4%	43,3%
Total		Recuento	18	50	29	97
		% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Autoestima Baja (18 que representa un 18,6% de la población total), 11,3% (11) son de sexo femenino y 7,2% (7) de sexo masculino. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Media (50 que representa un 51,5% de la población total), 29,9% (29) son de sexo femenino y 21,6% (21) son de sexo masculino. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Elevada (29 que representa un 29,9% de la población total), 15,5% (15) son de sexo femenino y 14,4% (14) son de sexo masculino.

Tabla 27. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima por Sexo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,470 ^a	2	,791
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,79.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,470 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,791, al ser $p \text{ valor } (0,791) > \alpha (0,05)$ se establece que la autoestima no está relacionada con el sexo.

c) Nivel de Autoestima según Relaciones Personales

Tabla 28. Nivel de Autoestima según Relaciones Personales

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Relaciones Personales	Con pareja estable	Recuento	8	26	12	46
		% del total	8,2%	26,8%	12,4%	47,4%
	Sin pareja estable	Recuento	10	24	17	51
		% del total	10,3%	24,7%	17,5%	52,6%
Total		Recuento	18	50	29	97
		% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Autoestima Baja (18 que representa un 18,6% de la población total), 8,2% (8) se encuentran en una relación con pareja estable y 10,3% (10) se hallan sin una pareja estable. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Media (50 que representa un 51,5% de la población total), 26,8% (26) se encuentran en una relación con pareja estable y 24,7% (24) se hallan sin una pareja estable. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Elevada (29 que representa un 29,9% de la población total), 12,4% (12) se encuentran en una relación con pareja estable y 17,5% (17) se hallan sin una pareja estable.

Tabla 29. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según Relaciones Personales

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,909 ^a	2	,635
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,54.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,909 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,635, al ser p valor (0,635) $>$ α (0,05) se establece que la autoestima no está relacionada con las relaciones personales.

d) Nivel de Autoestima según Número de Hijos

Tabla 30. Nivel de Autoestima según Número de Hijos

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Nro. de Hijos	Sin hijos	Recuento	14	28	20	62
		% del total	14,4%	28,9%	20,6%	63,9%
	1 o más hijos	Recuento	4	22	9	35
		% del total	4,1%	22,7%	9,3%	36,1%
Total		Recuento	18	50	29	97
		% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de cajeros con un Nivel de Autoestima Baja (18 que representa un 18,6% de la población total), 14,4% (14) no tienen hijos y 4,1% (4) tienen 1 o más hijos. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Media (50 que representa un 51,5% de la población total), 28,9% (28) no tienen hijos y 22,7% (22) tienen 1 o más hijos. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Elevada (29 que representa un 29,9% de la población total), 20,6% (20) no tienen hijos y 9,3% (9) tienen 1 o más hijos.

Tabla 31. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según Número de Hijos

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,179 ^a	2	,204
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,49.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 3,179 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,204; al ser p valor (0,204) $>$ α (0,05) entonces se establece que la autoestima no está relacionada con el número de hijos.

e) **Nivel de Autoestima según el Nivel de Estudios**

Tabla 32. Nivel de Autoestima según Nivel de Estudios

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Nivel de Estudios	Estudiante Universitario	Recuento	9	11	9	29
		% del total	9,3%	11,3%	9,3%	29,9%
	Profesional	Recuento	9	39	20	68
		% del total	9,3%	40,2%	20,6%	70,1%
Total		Recuento	18	50	29	97
		% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Autoestima Baja (18 que representa un 18,6% de la población total), 9,3% (9) son estudiantes universitarios y egresados y 9,3% (9) son Técnicos y Licenciados. Las personas con un Nivel de Autoestima Media (50 que representa un 51,5% de la población total), 11% (11,3) son estudiantes universitarios y egresados y 40,2% (39) son Técnicos y Licenciados. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Elevada (29 que representa un 29,9% de la población total), 9,3% (9) son estudiantes universitarios y egresados, y 20% (20,6) son Técnicos y Licenciados.

Tabla 33. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según Nivel de Estudios

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,976 ^a	2	,083
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,38.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 4,976 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,083; al ser p valor (0,083) > α (0,05) entonces se establece que la autoestima no está relacionada con el nivel de estudios.

f) **Nivel de Autoestima según Años de Trabajo**

Tabla 34. Nivel de Autoestima según Años de Trabajo

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Años de Trabajo	1 a 3 años	Recuento	16	39	21	76
		% del total	16,5%	40,2%	21,6%	78,4%
	4 o más años	Recuento	2	11	8	21
		% del total	2,1%	11,3%	8,2%	21,6%
Total		Recuento	18	50	29	97
		% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Autoestima Baja (18 que representa un 18,6% de la población total), 16,5% (16) trabajan 1 a 3 años y 2,1% (2) trabaja 4 o más años. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Media (50 que representa un 51,5% de la población total), 40,2% (39) trabajan 1 a 3 años y 11,3% (11) 4 o más años. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Elevada (29 que representa un 29,9% de la población total), 21,6% (21) trabajan 1 a 3 años y 8,2% (8) trabajan 4 o más años.

Tabla 35. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según Años de Trabajo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,785 ^a	2	,410
a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,90.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,785 con 18 grados de libertad y un p valor de 0,410; al ser p valor (0,410) $>$ α (0,05) entonces se establece que la autoestima no está relacionada con los años de trabajo.

g) Nivel de Autoestima según Años en el Cargo

Tabla 36. Nivel de Autoestima según Años en el Cargo

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Años en el Cargo	1 a 2 años	Recuento	12	28	22	62
		% del total	12,4%	28,9%	22,7%	63,9%
	3 o más años	Recuento	6	22	7	35
		% del total	6,2%	22,7%	7,2%	36,1%
Total		Recuento	18	50	29	97
		% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Autoestima Baja (18 que representa un 18,6% de la población total), 12,4% (12) trabajan 1 a 2 años en el cargo y 6,2% (6) trabajan 3 o más años en el cargo. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Media (50 que representa un 51,5% de la población total), 28,9% (28) trabajan 1 a 2 años y el 22,7% (22) trabajan 3 o más años en el cargo. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Elevada (29 que representa un 29,9% de la población total), 22,7% (22) trabajan 1 a 2 años en el cargo y 7,2% (7) trabajan 3 o más años en el cargo.

Tabla 37. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según Años en el Cargo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,212 ^a	2	0,201
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,49.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 3,212 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,201; al ser p valor (0,201) > α (0,05) entonces se establece que la autoestima no está relacionada con los años en el cargo.

h) Nivel de Autoestima según el Tipo de Contrato

Tabla 38. Nivel de Autoestima según el Tipo de Contrato

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Tipo de Contrato	Contrato Fijo	Recuento	12	43	23	78
		% del total	12,4%	44,3%	23,7%	80,4%
	Otro tipo de contrato	Recuento	6	7	6	19
		% del total	6,2%	7,2%	6,2%	19,6%
Total		Recuento	18	50	29	97
		% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Autoestima Baja (18 que representa un 18,6% de la población total), 12,4% (12) tienen un contrato fijo y el 6,2% (6) tiene otro tipo de contrato. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Media (50 que representa un 51,5% de la población total), 44,3% (43) tienen un contrato fijo y 7,2% (7) tienen otro tipo de contrato. Del total de personas con un Nivel de Autoestima Elevada (29 que representa un 29,9% de la población total), 23,7% (23) tienen un contrato fijo y 6,2% (6) tienen otro tipo de contrato.

Tabla 39. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Autoestima según el Tipo de Contrato

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,173 ^a	2	0,205
a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,53.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 3,173 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,205; al ser p valor (0,205) > α (0,05) entonces se establece que la autoestima no está relacionada con el tipo de contrato.

III. RELACIÓN DEL NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

a) Nivel de Agotamiento Emocional por Edad

Tabla 40. Nivel de Agotamiento Emocional por Edad

			Agotamiento Emocional			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Edad	21 a 30 años	Recuento	19	39	12	70
		% del total	19,6%	40,2%	12,4%	72,2%
	31 o más años	Recuento	9	12	6	27
		% del total	9,3%	12,4%	6,2%	27,8%
Total		Recuento	28	51	18	97
		% del total	28,9%	52,6%	18,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo (28 que representa un 28,9% de la población total), 19,6% (19) se encuentran entre las edades de 21 a 30 años y 9,3% (9) tienen 31 años o más. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio (51 que representa un 52,6% de la población total), 40,2% (39) se encuentran entre las edades de 21 a 30 años y 12,4% (12) tienen 31 años o más. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Alto (18 que representa un 18,6% de la población total), 12,4% (12) se encuentran entre las edades de 21 a 30 años y 6,2% (6) tienen 31 años o más.

Tabla 41. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional por Edad

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,000 ^a	2	0,606
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,01.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,000 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,606; al ser: $p \text{ valor } (0,606) > \alpha (0,05)$, entonces, se establece que el Nivel de Agotamiento Emocional no está relacionado con la edad.

b) Nivel de Agotamiento Emocional por Sexo

Tabla 42. Nivel de Agotamiento Emocional por Sexo

		Agotamiento Emocional			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Sexo	Femenino	Recuento	13	32	10	55
		% del total	13,4%	33,0%	10,3%	56,7%
	Masculino	Recuento	15	19	8	42
		% del total	15,5%	19,6%	8,2%	43,3%
Total		Recuento	28	51	18	97
		% del total	28,9%	52,6%	18,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo (28 que representa un 28,9% de la población total), 13,4% (13) son de sexo femenino y 15,5% (15) son de sexo masculino. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio (51 que representa un 52,6% de la población total), 33% (32) son de sexo femenino y 19,6% (19) de sexo masculino. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Alto (18 que representa un 18,6% de la población total), 10,3% (10) son de sexo femenino y 8,2% (8) son de sexo masculino.

Tabla 43. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional por Sexo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,972 ^a	2	0,373
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,79.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,972 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,373; al ser: $p \text{ valor } (0,373) > \alpha (0,05)$, entonces, se establece que el Nivel de Agotamiento Emocional no está relacionado con el sexo.

c) Nivel de Agotamiento Emocional según Relaciones Personales

Tabla 44. Nivel de Agotamiento Emocional según Relaciones Personales

			Agotamiento Emocional			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Relaciones Personales	Con pareja estable	Recuento	15	23	8	46
		% del total	15,5%	23,7%	8,2%	47,4%
	Sin pareja estable	Recuento	13	28	10	51
		% del total	13,4%	28,9%	10,3%	52,6%
Total		Recuento	28	51	18	97
		% del total	28,9%	52,6%	18,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo (28 que representa un 28,9% de la población total), 15,5% (15) se encuentran en una relación con pareja estable y 13,4% (13) se hallan sin una pareja estable. Las personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio (51 que representa un 52,6% de la población total), 23,7% (23) se encuentran en una relación con pareja estable y 28,9% (28) se hallan sin una pareja estable. Las personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Alto (18 que representa un 18,6% de la población total), 8,2% (8) se encuentran en una relación con pareja estable y 10,3% (10) se hallan sin una pareja estable.

Tabla 45. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Relaciones Personales

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,599 ^a	2	0,741
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,54.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,599 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,741; al ser: $p \text{ valor } (0,741) > \alpha (0,05)$, entonces, se establece que el Nivel de Agotamiento Emocional no está relacionado con las relaciones personales.

d) Nivel de Agotamiento Emocional según Número de Hijos

Tabla 46. Nivel de Agotamiento Emocional según Número de Hijos

		Agotamiento Emocional			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Nro. de Hijos	Sin hijos	Recuento	16	35	11	62
		% del total	16,5%	36,1%	11,3%	63,9%
	1 o más hijos	Recuento	12	16	7	35
		% del total	12,4%	16,5%	7,2%	36,1%
Total		Recuento	28	51	18	97
		% del total	28,9%	52,6%	18,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo (28 que representa un 28,9% de la población total), 16,5% (16) no tienen hijos y el 12,4% (12) tienen 1 o más hijos. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio (51 que representa un 52,6% de la población total), 36,1% (35) no tienen hijos y el 16,5% (16) tienen 1 o más hijos. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Alto (18 que representa un 18,6% de la población total), 11,3% (11) no tienen hijos y 7,2% (7) tienen 1 o más hijos.

Tabla 47. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Número de Hijos

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,109 ^a	2	0,574
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,49.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,109 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,574; al ser: $p \text{ valor } (0,574) > \alpha (0,05)$, entonces, se establece que el Nivel de Agotamiento Emocional no está relacionado con el número de hijos.

e) Nivel de Agotamiento Emocional según el Nivel de Estudios

Tabla 48. Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Estudios

		Agotamiento Emocional			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Nivel de Estudios	Estudiante Universitario	Recuento	9	14	6	29
		% del total	9,3%	14,4%	6,2%	29,9%
	Profesional	Recuento	19	37	12	68
		% del total	19,6%	38,1%	12,4%	70,1%
Total		Recuento	28	51	18	97
		% del total	28,9%	52,6%	18,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo (28 que representa un 28,9% de la población total), 9,3% (9) estudiantes universitarios y egresados, y 19,6% (19) son Licenciados y Técnicos. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio (51 que representa un 52,6% de la población total), 14,4% (14) estudiantes universitarios y egresados, y 38,1% (37) son Licenciados y Técnicos. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Alto (18 que representa un 18,6% de la población total), 6,2% (6) estudiantes universitarios y egresados, y 12,4% (12) son Licenciados y Técnicos.

Tabla 49. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Estudios

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,314 ^a	2	0,855
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,38.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,314 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,855; al ser: $p \text{ valor } (0,855) > \alpha (0,05)$, entonces, se establece que el Nivel de Agotamiento Emocional no está relacionado con el nivel de estudios.

f) Nivel de Agotamiento Emocional según Años de Trabajo

Tabla 50. Nivel de Agotamiento Emocional según Años de Trabajo

			Agotamiento Emocional			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Años de Trabajo	1 a 3 años	Recuento	21	39	16	76
		% del total	21,6%	40,2%	16,5%	78,4%
	4 o más años	Recuento	7	12	2	21
		% del total	7,2%	12,4%	2,1%	21,6%
Total		Recuento	28	51	18	97
		% del total	28,9%	52,6%	18,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo (28 que representa un 28,9% de la población total), 21,6% (21) trabajan 1 a 3 años y 7,2% (7) trabaja 4 o más años. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio (51 que representa un 52,6% de la población total), 40,2% (39) trabajan 1 a 3 años y 12,4% (12) trabaja 4 o más años. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Alto (18 que representa un 18,6% de la población total), 16,5% (16) trabajan 1 a 3 años y 2,1% (2) trabaja 4 o más años.

Tabla 51. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Años de Trabajo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,470 ^a	2	,479
a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,90.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,470 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,479; al ser p valor (0,479) $>$ α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Agotamiento Emocional no está relacionada con los años de trabajo.

g) Nivel de Agotamiento Emocional según Años en el Cargo

Tabla 52. Nivel de Agotamiento Emocional según Años en el Cargo

			Agotamiento Emocional			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Años en el Cargo	1 a 2 años	Recuento	18	31	13	62
		% del total	18,6%	32,0%	13,4%	63,9%
	3 o más años	Recuento	10	20	5	35
		% del total	10,3%	20,6%	5,2%	36,1%
Total		Recuento	28	51	18	97
		% del total	28,9%	52,6%	18,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo (28 que representa un 28,9% de la población total), 18,6% (18) trabajan 1 a 2 años en el cargo y 10,3% (10) trabajan 3 o más años en el cargo. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio (51 que representa un 52,6% de la población total), 32% (31) trabajan 1 a 2 años en el cargo y 20,6% (20) trabajan 3 o más años en el cargo. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Alto (18 que representa un 18,6% de la población total), 13,4% (13) trabajan 1 a 2 años en el cargo y 5,2% (5) trabajan 3 o más años en el cargo.

Tabla 53. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Años en el Cargo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,757 ^a	2	,685
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,49.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,757 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,685; al ser p valor (0,685) > α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Agotamiento Emocional no está relacionada con los años en el cargo.

h) Nivel de Agotamiento Emocional según el Tipo de Contrato

Tabla 54. Nivel de Agotamiento Emocional según el Tipo de Contrato

			Agotamiento Emocional			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Tipo de Contrato	Contrato Fijo	Recuento	22	43	13	78
		% del total	22,7%	44,3%	13,4%	80,4%
	Otro tipo de contrato	Recuento	6	8	5	19
		% del total	6,2%	8,2%	5,2%	19,6%
Total	Recuento	28	51	18	97	
	% del total	28,9%	52,6%	18,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo (28 que representa un 28,9% de la población total), 22,7% (22) tienen un contrato fijo y 6,2% (6) tienen otro tipo de contrato. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio (51 que representa un 52,6% de la población total), 44,3% (43) tienen un contrato fijo y 8,2% (8) tienen otro tipo de contrato. Del total de personas con un Nivel de Agotamiento Emocional Alto (18 que representa un 18,6% de la población total), 13,4% (13) tienen un contrato fijo y 5,2% (5) tienen otro tipo.

Tabla 55. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según el Tipo de Contrato

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,320 ^a	2	,517
a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,53.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,320 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,517; al ser p valor (0,517) $>$ α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Agotamiento Emocional no está relacionada con el tipo de contrato.

IV. RELACIÓN DEL NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN

a) Nivel de Despersonalización por Edad

Tabla 56. Nivel de Despersonalización por Edad

			Despersonalización		Total
			Intermedio	Alto	
Edad	21 a 30 años	Recuento	22	48	70
		% del total	22,7%	49,5%	72,2%
	31 o mas años	Recuento	13	14	27
		% del total	13,4%	14,4%	27,8%
Total		Recuento	35	62	97
		% del total	36,1%	63,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Intermedio (35 que representa un 36,1% de la población total), 22,7% (22) se encuentran entre las edades de 21 a 30 años y 13,4 (13) tienen 31 años o más. Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Alto (62 que representa un 63,9% de la población total), 49,5% (48) se encuentran entre las edades de 21 a 30 años y 14,4% (14) tienen 31 años o más.

Tabla 57. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización por Edad

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,362 ^a	1	,124		
Estadístico exacto de Fisher				,158	,097
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9,74.					
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.					

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 2,362 con 1 grado de libertad y un p valor de 0,097; al ser p valor (0,097) $>$ α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Despersonalización no está relacionado con la edad.

b) Nivel de Despersonalización por Sexo

Tabla 58. Nivel de Despersonalización por Sexo

			Despersonalización		Total
			Intermedio	Alto	
Sexo	Femenino	Recuento	17	38	55
		% del total	17,5%	39,2%	56,7%
	Masculino	Recuento	18	24	42
		% del total	18,6%	24,7%	43,3%
Total		Recuento	35	62	97
		% del total	36,1%	63,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Intermedio (35 que representa un 36,1% de la población total), 17,5% (17) son de sexo femenino y 18,6% (18) de sexo masculino. Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Alto (62 que representa un 63,9% de la población total), 39,2% (38) son de sexo femenino y 24,7% (24) son de sexo masculino.

Tabla 59. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización por Sexo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,474 ^a	1	,225		
Estadístico exacto de Fisher				,287	,158
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 15,15.					
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.					

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,474 con 1 grado de libertad y un p valor de 0,158; al ser p valor (0,158) > α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Despersonalización no está relacionado con el sexo.

c) Nivel de Despersonalización según Relaciones Personales

Tabla 60. Nivel de Despersonalización según Relaciones Personales

			Despersonalización		Total
			Intermedio	Alto	
Relaciones Personales	Con pareja estable	Recuento	22	24	46
		% del total	22,7%	24,7%	47,4%
	Sin pareja estable	Recuento	13	38	51
		% del total	13,4%	39,2%	52,6%
Total	Recuento	35	62	97	
	% del total	36,1%	63,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Intermedio (35 que representa un 36,1% de la población total), 22,7% (22) se encuentran en una relación con pareja estable y 13,4% (13) se hallan sin una pareja estable. Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Alto (62 que representa un 63,9% de la población total), 24,7% (24) se encuentran en una relación con pareja estable y 39,2% (38) se hallan sin una pareja estable.

Tabla 61. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Relaciones Personales

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,232 ^a	1	0,022		
Estadístico exacto de Fisher				0,034	0,019
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 16,60.					
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.					

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 5,232 con 1 grado de libertad y un p valor de 0,019; al ser p valor (0,019) < α (0,05) entonces existe una relación entre el Nivel de Despersonalización y las Relaciones Personales.

d) Nivel de Despersonalización según Número de Hijos

Tabla 62. Nivel de Despersonalización según Número de Hijos

			Despersonalización		Total
			Intermedio	Alto	
Nro. de Hijos	Sin hijos	Recuento	19	43	62
		% del total	19,6%	44,3%	63,9%
	1 o más hijos	Recuento	16	19	35
		% del total	16,5%	19,6%	36,1%
Total		Recuento	35	62	97
		% del total	36,1%	63,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Intermedio (35 que representa un 36,1% de la población total), 19,6% (19) no tienen hijos y el 16,5% (16) tienen 1 o más hijos. Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Alto (62 que representa un 63,9% de la población total), 44,3% (43) no tienen hijos y el 19,6% (19) tienen 1 o más hijos.

Tabla 63. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Número de Hijos

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,203 ^a	1	,138		
Estadístico exacto de Fisher				,187	,104

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 12,63.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 2,203 con 1 grado de libertad y un p valor de 0,104; al ser p valor (0,104) > α (0,05), entonces, se establece que el Nivel de Despersonalización no está relacionado con el número de hijos.

e) Nivel de Despersonalización según el Nivel de Estudios

Tabla 64. Nivel de Despersonalización según Nivel de Estudios

			Despersonalización		Total
			Intermedio	Alto	
Nivel de Estudios	Estudiante Universitario	Recuento	12	17	29
		% del total	12,4%	17,5%	29,9%
	Profesional	Recuento	23	45	68
		% del total	23,7%	46,4%	70,1%
Total		Recuento	35	62	97
		% del total	36,1%	63,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Intermedio (35 que representa un 36,1% de la población total), 12,4% (12) son egresados y estudiantes universitarios, y 23,7% (23) son Licenciados y Técnicos. Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Alto (62 que representa un 63,9% de la población total), 17,5% (17) son egresados y estudiantes universitarios, y 46,4% (45) son Licenciados y Técnicos.

Tabla 65. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Nivel de Estudios

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,503 ^a	1	,478		
Estadístico exacto de Fisher				,497	,314
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 10,46.					
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.					

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,503 con 1 grado de libertad y un p valor de 0,314; al ser p valor (0,314) $>$ α (0,05), entonces, se establece que el Nivel de Despersonalización no está relacionado con el nivel de estudios.

f) Nivel de Despersonalización según Años de Trabajo

Tabla 66. Nivel de Despersonalización según Años de Trabajo

			Despersonalización		Total
			Intermedio	Alto	
Años de Trabajo	1 a 3 años	Recuento	24	52	76
		% del total	24,7%	53,6%	78,4%
	4 o más años	Recuento	11	10	21
		% del total	11,3%	10,3%	21,6%
Total		Recuento	35	62	97
		% del total	36,1%	63,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Intermedio (35 que representa un 36,1% de la población total), 24,7% (24) trabajan 1 a 3 años y 11,3% (11) trabajan 4 o más años. Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Alto (62 que representa un 63,9% de la población total), 53,6% (52) trabajan 1 a 3 años y 10,3% (10) trabajan 4 o más años.

Tabla 67. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Años de Trabajo

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,087 ^a	1	0,079		
Estadístico exacto de Fisher				0,122	0,068
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,58.					
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.					

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 3,087 con 1 grado de libertad y un p valor de 0,068; al ser p valor (0,068) > α (0,05), entonces, se establece que el Nivel de Despersonalización no está relacionado con los años de trabajo.

g) Nivel de Despersonalización según Años en el Cargo

Tabla 68. Nivel de Despersonalización según Años en el Cargo

			Despersonalización		Total
			Intermedio	Alto	
Años en el Cargo	1 a 2 años	Recuento	23	39	62
		% del total	23,7%	40,2%	63,9%
	3 o más años	Recuento	12	23	35
		% del total	12,4%	23,7%	36,1%
Total		Recuento	35	62	97
		% del total	36,1%	63,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Intermedio (35 que representa un 36,1% de la población total), 23,7% (23) trabaja 1 a 2 años y 12,4% (12) trabajan 3 o más años en el cargo. Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Alto (62 que representa un 63,9% de la población total), 40,2% (39) trabajan 1 a 2 años en el cargo y 23,7% (23) trabajan 3 o más años en el cargo.

Tabla 69. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Años en el Cargo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,077 ^a	1	,782		
Estadístico exacto de Fisher				,829	,480

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 12,63.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,077 con 1 grado de libertad y un p valor de 0,480; al ser p valor (0,480) > α (0,05), entonces, se establece que el Nivel de Despersonalización no está relacionado con los años en el cargo.

h) Nivel de Despersonalización según el Tipo de Contrato

Tabla 70. Nivel de Despersonalización según el Tipo de Contrato

			Despersonalización		Total
			Intermedio	Alto	
Tipo de Contrato	Contrato Fijo	Recuento	31	47	78
		% del total	32,0%	48,5%	80,4%
	Otro tipo de contrato	Recuento	4	15	19
		% del total	4,1%	15,5%	19,6%
Total	Recuento		35	62	97
	% del total		36,1%	63,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Intermedio (35 que representa un 36,1% de la población total), 32% (31) tienen un contrato fijo y 4,1% (4) tienen otro tipo de contrato. Del total de personas con un Nivel de Despersonalización Alto (62 que representa un 63,9% de la población total), 48,5% (47) tienen un contrato fijo y 15,5% (15) tienen otro tipo de contrato.

Tabla 71. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según el Tipo de Contrato

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,314 ^a	1	,128		
Estadístico exacto de Fisher				,184	,103
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,86.					
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.					

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 2,314 con 1 grado de libertad y un p valor de 0,103; al ser p valor (0,103) > α (0,05), entonces, se establece que el Nivel de Despersonalización no está relacionado con el tipo de contrato.

V. RELACIÓN DEL NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL

a) Nivel de Realización Personal por Edad

Tabla 72. Nivel de Realización Personal por Edad

			Realización Personal			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Edad	21 a 30 años	Recuento	23	31	16	70
		% del total	23,7%	32,0%	16,5%	72,2%
	31 o más años	Recuento	12	10	5	27
		% del total	12,4%	10,3%	5,2%	27,8%
Total		Recuento	35	41	21	97
		% del total	36,1%	42,3%	21,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Bajo (35 que representa un 36,1% de la población total), 23,7% (23) se encuentran entre las edades de 21 a 30 años y 12,4% (12) tienen 31 años o más. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Intermedio (41 que representa un 42,3% de la población total), 32% (31) se encuentran entre las edades de 21 a 30 años y 10,3% (10) tienen 31 años o más. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Alto (21 que representa un 21,6% de la población total), 16,5% (16) se encuentran entre las edades de 21 a 30 años y 5,2% (5) tienen 31 años o más.

Tabla 73. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal por Edad

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,137 ^a	2	,566
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,85.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,137 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,566; al ser p valor (0,566) $>$ α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Realización Personal no está relacionado con la edad.

b) Nivel de Realización Personal por Sexo

Tabla 74. Nivel de Realización Personal por Sexo

			Realización Personal			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Sexo	Femenino	Recuento	18	25	12	55
		% del total	18,6%	25,8%	12,4%	56,7%
	Masculino	Recuento	17	16	9	42
		% del total	17,5%	16,5%	9,3%	43,3%
Total		Recuento	35	41	21	97
		% del total	36,1%	42,3%	21,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Bajo (35 que representa un 36,1% de la población total), 18,6% (18) son de sexo femenino y 17,5% (17) son de sexo masculino. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Intermedio (41 que representa un 42,3% de la población total), 25,8% (25) son de sexo femenino y 16,5% (16) de sexo masculino. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Alto (21 que representa un 21,6% de la población total), 12,4% (12) son de sexo femenino y 9,3% (9) son de sexo masculino.

Tabla 75. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal por Sexo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,703 ^a	2	,704
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9,09.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,703 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,704; al ser p valor (0,703) > α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Realización Personal no está relacionado con el sexo.

c) Nivel de Realización Personal según Relaciones Personales

Tabla 76. Nivel de Realización Personal según Relaciones Personales

			Realización Personal			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Relaciones Personales	Con pareja estable	Recuento	19	18	9	46
		% del total	19,6%	18,6%	9,3%	47,4%
	Sin pareja estable	Recuento	16	23	12	51
		% del total	16,5%	23,7%	12,4%	52,6%
Total	Recuento	35	41	21	97	
	% del total	36,1%	42,3%	21,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera "BancoSol", 2016.

Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Bajo (35 que representa un 36,1% de la población total), 19,6% (19) se encuentran en una relación con pareja estable y 16,5% (16) se hallan sin una pareja estable. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Intermedio (41 que representa un 42,3% de la población total), 18,6% (18) se encuentran en una relación con pareja estable y 23,7% (23) se hallan sin una pareja estable. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Alto (21 que representa un 21,6% de la población total), 9,3% (9) se encuentran en una relación con pareja estable y 12,4% (12) se hallan sin una pareja estable.

Tabla 77. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según Relaciones Personales

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,041 ^a	2	,594
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9,96.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,041 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,594; al ser p valor (0,594) > α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Realización Personal no está relacionado con las relaciones personales.

d) Nivel de Realización Personal según Número de Hijos

Tabla 78. Nivel de Realización Personal según Número de Hijos

		Realización Personal			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Nro. de Hijos	Sin hijos	Recuento	21	27	14	62
		% del total	21,6%	27,8%	14,4%	63,9%
	1 o más hijos	Recuento	14	14	7	35
		% del total	14,4%	14,4%	7,2%	36,1%
Total		Recuento	35	41	21	97
		% del total	36,1%	42,3%	21,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Bajo (35 que representa un 36,1% de la población total), 21,6% (21) no tienen hijos y el 14,4% (14) tienen 1 o más hijos. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Intermedio (41 que representa un 42,3% de la población total), 27,8% (27) no tienen hijos y el 14,4% (14) tienen 1 o más hijos. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Alto (21 que representa un 21,6% de la población total), 14,4% (14) no tienen hijos y el 7,2% (7) tienen 1 o más hijos.

Tabla 79. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según Número de Hijos

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,368 ^a	2	,832
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,58.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,368 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,832; al ser p valor (0,832) > α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Realización Personal no está relacionado con el número de hijos.

e) Nivel de Realización Personal según el Nivel de Estudios

Tabla 80. Nivel de Realización Personal según Nivel de Estudios

			Realización Personal			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Nivel de Estudios	Estudiante Universitario	Recuento	11	13	5	29
		% del total	11,3%	13,4%	5,2%	29,9%
	Profesional	Recuento	24	28	16	68
		% del total	24,7%	28,9%	16,5%	70,1%
Total		Recuento	35	41	21	97
		% del total	36,1%	42,3%	21,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Bajo (35 que representa un 36,1% de la población total), 11,3% (11) son egresados o estudiantes universitarios, y el 24,7% (24) son Licenciados o Técnicos. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Intermedio (41 que representa un 42,3% de la población total), 13,4% (13) son egresados o estudiantes universitarios, y el 28,9% (28) son Licenciados o Técnicos. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Alto (21 que representa un 21,6% de la población total), 5,2% (5) son egresados o estudiantes universitarios, y el 16,5% (16) son Licenciados o Técnicos.

Tabla 81. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según Nivel de Estudios

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,475 ^a	2	,789
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,28.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,475 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,789; al ser p valor (0,789) > α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Realización Personal no está relacionado con el nivel de estudios.

f) Nivel de Realización Personal según Años de Trabajo

Tabla 82. Nivel de Realización Personal según Años de Trabajo

		Realización Personal			Total	
		Bajo	Intermedio	Alto		
Años de Trabajo	1 a 3 años	Recuento	28	33	15	76
		% del total	28,9%	34,0%	15,5%	78,4%
	4 o más años	Recuento	7	8	6	21
		% del total	7,2%	8,2%	6,2%	21,6%
Total		Recuento	35	41	21	97
		% del total	36,1%	42,3%	21,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Bajo (35 que representa un 36,1% de la población total), 28,9% (28) trabajan 1 a 3 años y el 7,2% (7) trabajan 4 o más años. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Intermedio (41 que representa un 42,3% de la población total), 34% (33) trabajan 1 a 3 años y el 8,2% (8) trabajan 4 o más años. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Alto (21 que representa un 21,6% de la población total), 15,5% (15) trabajan 1 a 3 años y el 6,2% (6) trabajan 4 o más años.

Tabla 83. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según Años de Trabajo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,760 ^a	2	,684
a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,55.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,760 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,684; al ser p valor (0,684) $>$ α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Realización Personal no está relacionado con los años de trabajo.

g) Nivel de Realización Personal según Años en el Cargo

Tabla 84. Nivel de Realización Personal según Años en el Cargo

			Realización Personal			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Años en el Cargo	1 a 2 años	Recuento	20	27	15	62
		% del total	20,6%	27,8%	15,5%	63,9%
	3 o más años	Recuento	15	14	6	35
		% del total	15,5%	14,4%	6,2%	36,1%
Total		Recuento	35	41	21	97
		% del total	36,1%	42,3%	21,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Bajo (35 que representa un 36,1% de la población total), 20,6% (20) trabajan de 1 a 2 años en el cargo y 15,5% (15) trabajan 3 o más años en el cargo. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Intermedio (41 que representa un 42,3% de la población total), 27,8% (27) trabajan de 1 a 2 años en el cargo y 14,4% (14) trabajan 3 o más años en el cargo. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Alto (21 que representa un 21,6% de la población total), 15,5% (15) trabajan de 1 a 2 años en el cargo y 6,2% (6) trabajan 3 o más años en el cargo.

Tabla 85. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según Años en el Cargo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,277 ^a	2	,528
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,58.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,277 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,528; al ser p valor (0,528) $>$ α (0,05) entonces se establece que el Nivel de Realización Personal no está relacionado con los años en el cargo.

h) Nivel de Realización Personal según el Tipo de Contrato

Tabla 86. Nivel de Realización Personal según el Tipo de Contrato

			Realización Personal			Total
			Bajo	Intermedio	Alto	
Tipo de Contrato	Contrato Fijo	Recuento	29	34	15	78
		% del total	29,9%	35,1%	15,5%	80,4%
	Otro tipo de contrato	Recuento	6	7	6	19
		% del total	6,2%	7,2%	6,2%	19,6%
Total		Recuento	35	41	21	97
		% del total	36,1%	42,3%	21,6%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Bajo (35 que representa un 36,1% de la población total), 29,9% (29) tienen un contrato fijo y 35,1% (34) tienen otro tipo de contrato. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Intermedio (41 que representa un 42,3% de la población total), 35,1% (34) tienen un contrato fijo y 7,2% (7) tienen otro tipo de contrato. Del total de cajeros con un Nivel de Realización Personal Alto (21 que representa un 21,6% de la población total), 15,5% (15) tienen un contrato fijo y 6,2% (6) tiene otro tipo de contrato.

Tabla 87. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Realización Personal según el Tipo de Contrato

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,373 ^a	2	,503
a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,11.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,373 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,503; al ser $p\text{ valor } (0,503) > \alpha (0,05)$ entonces se establece que el Nivel de Realización Personal no está relacionado con el tipo de contrato.

VI. RELACIÓN DEL NIVEL DE AUTOESTIMA Y ESTRÉS LABORAL

a) Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Autoestima

Tabla 88. Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Autoestima

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Agotamiento Emocional	Bajo	Recuento	6	14	8	28
		% del total	6,2%	14,4%	8,2%	28,9%
	Intermedio	Recuento	7	28	16	51
		% del total	7,2%	28,9%	16,5%	52,6%
	Alto	Recuento	5	8	5	18
		% del total	5,2%	8,2%	5,2%	18,6%
Total		Recuento	18	50	29	97
		% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

El 18,6% (18) de los cajeros tienen un Nivel de Autoestima Bajo de los cuales 6,2% (6) presentan un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo, 7,2% (7) tienen un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio y 5,2% (5) muestran un Nivel de Agotamiento Emocional Alto. El 51,5% (50) de los cajeros tienen un Nivel de Autoestima Media de los cuales 14,4% (14) presentan un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo, 28,9% (28) tienen un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio y 8,2% (8) muestran un

Nivel de Agotamiento Emocional Alto. El 29,9% (29) de los cajeros tienen un Nivel de Autoestima Elevado de los cuales 8,2% (8) presentan un Nivel de Agotamiento Emocional Bajo, 16,5% (16) tienen un Nivel de Agotamiento Emocional Intermedio y 5,2% (5) muestran un Nivel de Agotamiento Emocional Alto.

Tabla 89. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Autoestima

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,972 ^a	4	,741
a. 1 casillas (11,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,34.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 1,972 con 4 grados de libertad y un p valor de 0,741; al ser p valor (0,741) $>$ α (0,05) entonces se establece que la autoestima no está relacionada con el nivel de agotamiento emocional.

b) Nivel de Despersonalización según Nivel de Autoestima

Tabla 90. Nivel de Despersonalización según Nivel de Autoestima

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Despersonalización	Intermedio	Recuento	5	19	11	35
		% del total	5,2%	19,6%	11,3%	36,1%
	Alto	Recuento	13	31	18	62
		% del total	13,4%	32,0%	18,6%	63,9%
Total	Recuento	18	50	29	97	
	% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

El 18,6% (18) de los cajeros tienen un Nivel de Autoestima Bajo de los cuales 5,2% (5) muestran un Nivel de Despersonalización Intermedio y 13,4% (13) muestran un Nivel de Despersonalización Alto. El 51,5% (50) de los cajeros tienen un Nivel de Autoestima Media de los cuales 19,6% (19) tienen un Nivel de Despersonalización Intermedio y 32% (31) muestran un Nivel de Despersonalización Alto. El 29,9% (29)

de los cajeros tienen un Nivel de Autoestima Elevado de los cuales 11,3% (11) tienen un Nivel de Despersonalización Intermedio y 18,6% (18) muestran un Nivel de Despersonalización Alto.

Tabla 91. Pruebas de chi-cuadrado Nivel de Despersonalización según Nivel de Autoestima

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,661 ^a	2	,719
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,49.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 0,661 con 2 grados de libertad y un p valor de 0,719; al ser p valor (0,719) > α (0,05) entonces se establece que la autoestima no está relacionada con el nivel de despersonalización.

c) Nivel de Realización Personal según Nivel de Autoestima

Tabla 92. Nivel de Realización Personal según Nivel de Autoestima

			Nivel de Autoestima			Total
			Baja	Normal	Elevada	
Realización Personal	Bajo	Recuento	7	21	7	35
		% del total	7,2%	21,6%	7,2%	36,1%
	Intermedio	Recuento	6	25	10	41
		% del total	6,2%	25,8%	10,3%	42,3%
	Alto	Recuento	5	4	12	21
		% del total	5,2%	4,1%	12,4%	21,6%
Total		Recuento	18	50	29	97
		% del total	18,6%	51,5%	29,9%	100,0%

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

El 18,6% (18) tienen un Nivel de Autoestima Bajo de los cuales 7% (7) presentan un Nivel de Realización Personal Bajo, 6% (6,2) presentan un Nivel de Realización Personal Intermedio y 5,2% (5) tienen un Nivel de Realización Personal Alto. El 51,5% (50) tienen un Nivel de Autoestima Media de los cuales 21,6% (21) presentan

un Nivel de Realización Personal Bajo, 25,8% (25) presentan un Nivel de Realización Personal Intermedio y 4,1% (4) tienen un Nivel de Realización Personal Alto. El 29,9% (29) tienen un Nivel de Autoestima Elevado de los cuales 7,2% (7) presentan un Nivel de Realización Personal Bajo, 10,3% (10) tienen un Nivel de Realización Personal Intermedio y 12,4% (12) muestran un Nivel de Realización Personal Alto.

Tabla 93. Pruebas de chi-cuadrado Nivel Realización Personal según Nivel de Autoestima

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,964 ^a	4	,011
a. 1 casillas (11,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,90.			

Fuente: Elaboración en base a datos recolectados en la Institución Financiera “BancoSol”, 2016.

Se puede observar una X^2 de 12,964 con 4 grados de libertad y un p valor de 0,011; al ser $p\ valor (0,011) < \alpha (0,05)$ entonces se establece que la autoestima está relacionado con la realización personal.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

I. DISCUSIÓN 1

a) Características personales

Del 100% (97) de cajeros, el grupo más representativo se encuentra en un rango de edad entre los 21 a 30 años que corresponde a la edad adulta temprana con un 72,2% (70), además, se determinó que el 56,7% (55) es de sexo femenino con una leve diferencia sobre el personal masculino que presenta un 43,3% (42); también se debe destacar que el 52,6% (51) de los cajeros no tiene una pareja estable y por ende el 63,9% (62) de los cajeros no tienen hijos.

b) Características profesionales

Del 100% (97) de cajeros, el 40,2% (39) son técnicos superiores, seguido de los que tiene un título en licenciatura con un 26,8% (26). El 38,1% (37) de los cajeros trabajan un año o menos en la institución, seguido de los que trabajan tres años con un 22,7% (22) y dos años con un 17,5% (17) y se presenta el mismo orden en los datos de permanencia en el cargo con un 42,3% (41) de los cajeros trabajan en el cargo un año o menos, seguido de los que trabajan en el cargo tres años con un 25,8% (25) y los que trabajan dos años en el cargo con un 21,6% (21). Además, se debe tener en cuenta que el 80,4% (78) tiene un contrato de trabajo fijo.

c) Frecuencia del Nivel de Autoestima

Del 100% (97) de cajeros, el 29,9% (29) presenta una autoestima elevada, también llamada autoestima positiva, siendo el nivel deseable, donde el cajero como persona logre sentirse satisfecho en la vida, sea consciente de su valía y de sus capacidades y pueda enfrentarse a los inconvenientes de forma resolutiva.

Como segundo valor con un 51,5% (50) se tiene a los cajeros que presentan una autoestima media, esta supone cierta inestabilidad en la percepción de uno mismo, si bien en algunos momentos la persona con autoestima media se siente capaz y valiosa, esa percepción puede cambiar al lado opuesto al sentirse totalmente inútil debido a factores variados, pero especialmente a la opinión de los demás.

Finalmente, con un 18,6% (18) se tiene a los cajeros que presentan autoestima baja, sintiéndose ineptos, incapaces, inseguros y fracasados, lo que conlleva a problemas dentro el trabajo.

d) Frecuencia del Nivel de Estrés Laboral

El Nivel de Estrés Laboral se refiere exclusivamente a la actitud en el desempeño laboral y debe diferenciarse claramente de la depresión clínica que afecta otras esferas de la vida.

Del 100% (97) de cajeros en la evaluación de estrés por agotamiento emocional, el 52,6% (51) presentan un agotamiento emocional intermedia, seguido del 28,9% (28) con un agotamiento emocional bajo y en tercer lugar con un 18,6% (18) los cajeros que presentan un agotamiento emocional alto, se debe considerar que un agotamiento emocional alto gradualmente lleva a quien lo experimenta, a un estado de distanciamiento emocional y cognitivo en sus actividades diarias, con la consecuente incapacidad de responder adecuadamente a las demandas del servicio que presta.

Del 100% (97) de cajeros en la evaluación de estrés por despersonalización, el 63,9% (62) presentan una despersonalización alta, seguida de la despersonalización intermedia con un 36,1% (35), se debe tener en cuenta que el proceso de despersonalización se caracteriza por indiferencia y actitudes cínicas hacia las responsabilidades o hacia las personas que demandan la atención de quien lo padece.

Del 100% (97) de cajeros en la evaluación de realización personal, el 42,3% (41) de los cajeros presenta una realización personal intermedia, seguida con un 36,1% (35)

por una realización baja y finalmente con un 21,6% (21) los cajeros que presentan una realización personal elevada, se considera que la baja realización personal constituye un sentido de inadecuación, de incapacidad para trabajar con efectividad y lograr las metas, con pérdida de la estima personal.

e) Frecuencia de las observaciones sobre el trabajo

Del 100% (97) de cajeros, el 66% (64) tienen observaciones sobre el trabajo que realiza, siendo las tres principales razones: con un 40,5% (26) los horarios de trabajo extensos, seguido de un entorno de trabajo difícil con un 15,5% (10) y en tercer lugar con un 14,1% (9) la dificultad con los clientes. Se debe considerar que uno de los factores desencadenante del estrés laboral es una carga excesiva de trabajo en un tiempo insuficiente para ser realizado.

Del 100% (97) de cajeros, el 77,3% (75) está conforme con sus ingresos mensuales y el 22,7% (22) no lo está, expresando como motivos principales: la necesidad de pago de horas extras con un 31,9% (7) y que el sueldo debería ser mayor por la responsabilidad con un 27,3% (6).

Del 100% (97) de cajeros, el 67% (65) siente que es valorado en su trabajo, y el 33% (32) percibe que su trabajo no es valorado, siendo asociados como factores crónicos para esta desvalorización del trabajo realizado: la ausencia de realimentación positiva y reconocimiento en el trabajo mediante incentivos individuales con un 43,8% (14) y con un 15,6% (5) el autoritarismo por parte de los jefes.

II. DISCUSIÓN 2

a) Relación del nivel de autoestima

Se puede observar en la recolección de datos que de todos los parámetros considerados ningún tiene un nivel de relación sobre la variable Nivel de Autoestima.

b) Relación del nivel de agotamiento emocional

Se puede observar en la recolección de datos que de todos los parámetros considerados ningún tiene un nivel de relación sobre la variable Nivel de Agotamiento Emocional.

c) Relación del nivel de despersonalización

Se puede observar en la recolección de datos que de todos los parámetros considerados uno tiene relación sobre la variable despersonalización, siendo:

- Al tener un *p* valor (0,019) < α (0,05) se confirma que existe una relación entre el Nivel de Despersonalización y las Relaciones Personales.

d) Relación del nivel de realización personal

Se puede observar en la recolección de datos que de todos los parámetros considerados ningún tiene un nivel de relación sobre la variable Realización Personal.

III. DISCUSIÓN 3

a) Nivel de Agotamiento Emocional según Nivel de Autoestima

En el presente estudio el Nivel de Agotamiento Emocional no está relacionado con el Nivel de Autoestima. La autoestima estaría dentro de las variables disposicionales que actúan en el proceso del estrés, pero no de manera determinante en el caso del agotamiento emocional, teniendo presente que el agotamiento emocional se encuentra asociado al trabajo, a la vida cotidiana y el consiguiente desgaste físico y emocional, entonces, un nivel de autoestima bajo, medio o alto no se relaciona con un cansancio extremo o debilidad generalizada que se puede manifestar tanto de forma física como emocional. La física suele aparecer a medida que va avanzando el día, debido al cumulo de tensiones a las que se expone el cajero, en cambio la emocional es más perceptible en la mañana.

b) Nivel de Despersonalización según Nivel de Autoestima

En el estudio no aparece una relación entre la autoestima de los cajeros y la despersonalización. Se considera que la despersonalización se incluye dentro los trastornos disociativos y se caracteriza por periodos repetidos en los que se experimenta una sensación de estar desconectado de la persona con la que se tiene contacto, esta variable no tiene una relación directa con el aprecio o consideración que uno tiene de sí mismo, es decir, el nivel de autoestima baja, media o alta.

c) Nivel de Realización Personal según Nivel de Autoestima

Según las pruebas realizadas existe una relación entre el nivel de autoestima y nivel de realización personal (p valor $(0,011) < \alpha (0,05)$). Se puede decir que los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo varían de acuerdo al nivel de autoestima lo que supone que mayores niveles de Autoestima también comportan niveles mayores de Realización Personal, es decir, las personas con alta autoestima tienden a percibir las situaciones como menos estresantes y a reaccionar ante los acontecimientos estresantes de forma más adaptativa, con una capacidad adecuada para atender, comprender y regular sus emociones, afrontando mejor las situaciones estresantes y regulando de forma positiva sus emociones negativas al tener una percepción positiva de satisfacción con el trabajo que realizan, todo ello repercutirá de forma importante en el mantenimiento y la promoción de los servicios prestados por el banco a los clientes. En el otro sentido, las personas con menores niveles de autoestima tienden a utilizar estrategias de afrontamiento más pobres y a percibir los acontecimientos como más estresantes al no percibir la trascendencia del trabajo realizado dentro la Institución.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

I. CONCLUSIONES

En la presente investigación se cumplió con el objetivo general de establecer la relación entre el estrés laboral y el nivel de autoestima que presentan los cajeros y cajeras de la Regional El Alto de BancoSol, institución que cuenta actualmente con 22 agencias, 36 puntos de atención al cliente “Sol Amigo” y Tesorería que comprende 130 personas, de estas últimas se extrajo 97 personas mediante el procedimiento de muestreo para llevar adelante la investigación. La técnica utilizada para la recolección de datos fue el cuestionario y los instrumentos de investigación fueron: La Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR) y el Maslach Burnout Inventory (MBI); este último dividido en tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo.

Una vez realizado el levantamiento y tratamiento de datos se pudo determinar que el Nivel de Autoestima con el Nivel de Agotamiento Emocional no tiene relación siendo que la opinión emocional que los cajeros tienen de sí mismos no se ve influida por las implicaciones de un trabajo excesivo. En la segunda dimensión el Nivel de Autoestima con el Nivel de Despersonalización no tiene relación, es decir que la autoestima como sentimiento valorativo de autoprotección y de desarrollo personal no está relacionado con la indiferencia y actitudes distantes respecto a los objetivos y utilidad que pueda percibir el cajero de su trabajo. Finalmente, en el caso del Nivel de Autoestima con el Nivel de Realización Personal existe relación, por lo que se puede concluir que aquellos cajeros y cajeras que poseen una autoestima positiva, valoran positivamente la labor que realizan, sintiéndose mejor después del trabajo, que aquellos que poseen una autoestima menor, generando una valoración negativa de su faena cotidiana en el banco.

Se debe tener en cuenta que los factores que pueden generar el estrés son variados y no se circunscriben a una sola variable como la autoestima, es decir, la existencia de una relación directa.

Se alcanzó los objetivos específicos de la investigación:

- Se identificó las variables socio-demográficas (personal y profesional) presentes en los cajeros y cajeras que prestan servicios en la Regional El Alto de BancoSol, logrando determinar que, el grupo más representativo se encuentra en un rango de edad entre los 21 a 30 años, siendo la mayoría de sexo femenino con una leve diferencia sobre el personal masculino, además, la mayoría de los cajeros no tiene una pareja estable y por ende el 63,9% (62) de los cajeros no tienen hijos. Dentro sus características profesionales se pudo establecer que la mayoría de los cajeros tiene un título profesional a nivel licenciatura o técnico medio o superior, siendo la mayoría los que trabajan en el banco un año o menos, seguidos de los que trabajan tres años y dos años, entre ellos los cajeros que trabajan en el cargo un año o menos representan a la mayoría, seguido de los que trabajan en el cargo tres años y dos años en el cargo, además, se debe tener en cuenta que la mayoría tiene un contrato de trabajo fijo.
- Se estudió el nivel de autoestima en los cajeros y cajeras que prestan servicios en la Regional El Alto de BancoSol, como un recurso psicológico que permite que las personas se orienten hacia el bienestar y no hacia la autodestrucción, logrando establecer que la mayoría presenta una autoestima normal donde el cajero o cajera se ama, se acepta y se valora tal cual es. En segundo lugar, se presenta a los cajeros y cajeras con autoestima elevada, ellos se aman más que los demás y valoran exageradamente sus cualidades. Finalmente, se tiene a los que presentan una autoestima baja, son personas que no se aman, se aceptan y se valoran en sus cualidades. Se debe tener presente que cuando una persona tiene una autoestima baja, repercute en la calidad y cantidad de su trabajo y en las diferentes relaciones que éste implica (jefes, empleados, clientes, compañeros, etc.), es importante recordar que una autoestima baja no siempre está relacionada con la falta de capacidad o conocimientos, es el resultado de

comparar lo que se cree que uno es, con lo que debería ser, de una medición en función de una imagen irreal, que se forma a partir de las expectativas exageradas de otras personas: padres, maestros, amigos, etc. Además, se debe resaltar que las variables personales y profesionales no tienen relación con la autoestima.

- Se conoció la prevalencia del estrés laboral desarrollado por los cajeros y cajeras que prestan servicios en la Regional El Alto de BancoSol, caracterizado por:
 - **Agotamiento emocional:** En su mayoría tiene un nivel intermedio de agotamiento emocional, seguido de un bajo agotamiento emocional y por último un alto agotamiento emocional, siendo un desgaste profesional que lleva al cajero a un agotamiento psíquico y fisiológico. Aparece una pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El agotamiento emocional se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y permanentemente con personas que hay que atender como objetos del trabajo.
 - **Despersonalización:** En su mayoría tiene un nivel alto, seguido de un nivel intermedio de despersonalización, manifestándose en actitudes negativas en relación con los clientes, se da un incremento de la irritabilidad, y pérdida de motivación. Por el endurecimiento de las relaciones puede llegar a la deshumanización en el trato, es por eso que existe una relación entre esta dimensión con las relaciones personales.
 - **Realización personal:** La mayoría presenta una realización personal intermedia, seguida de una realización personal baja y por último una realización personal alta, como se pudo observar está relacionada con la autoestima y en su forma negativa presenta la disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y de comportamiento.

Entre los factores de riesgo los más relevantes parecen ser las elevadas exigencias, la falta de apoyo social y los conflictos interpersonales. Más específicamente, el estrés laboral se asocia con factores como: la presión de tiempos, la comunicación insatisfactoria con los supervisores y la insatisfacción con la jerarquía en el trabajo. También con la dificultad de armonizar las exigencias y expectativas entre clientes, empleados y supervisores y la falta de reconocimiento.

II. RECOMENDACIONES

Al no poder actuar directamente como institución sobre la autoestima del personal, pero sí sobre el estrés que resulta de la discrepancia entre las expectativas individuales y la dura realidad de la vida cotidiana, se pretende enfocar las recomendaciones a este último punto.

Este proceso de sentirse quemado se da conscientemente por la persona afectada y por lo tanto va cambiando sus actitudes hacia el trabajo y hacia las personas con las que trabaja, hasta que el proceso de sentir experiencias de negación y frustración terminan. Por lo tanto, las técnicas formales o el estilo que utiliza cada persona para afrontar estas señales de impotencia o de malestar van a ser muy crucial para que se desarrolle o no estrés crónico. No obstante, se precisa reconocer que no hay ninguna estrategia establecida o válida que practiquen el personal de cajas del BancoSol, por este motivo, la persona que sufre o este por sufrir de este síndrome debe ser atendido y no obstante el primer paso para poder sanar es el reconocimiento de la enfermedad y tener ánimo de seguir adelante.

Es importante considerar que la problemática del estrés llama a la responsabilidad que debe concretizarse en el interés por buscar caminos de abordaje, desde perspectivas creativas e integradoras a partir de intervenciones que se adecuen a las variables que causan el sufrimiento laboral y que provocan importantes limitaciones en las potencialidades y riquezas personales; de quienes trabajan como cajeros y cajeras.

Por lo tanto, la presencia de estrés, afecta directamente en el rendimiento de los empleados, recomendando:

- Realizar un estudio comparativo más profundo a cada personal, para de esa manera poder tener una visión más amplia y así saber en qué área se debe poner más atención y cual se siente más afectada.
- Se debe de capacitar al personal de las diferentes áreas sobre la presencia y prevención del estrés.
- Contar con un equipo multidisciplinario, de profesionales que ayuden a generar estrategias para mejorar la salud tanto física como psíquica del personal.
- Realizar charlas o grupos focales para mejorar relaciones interpersonales, productividad, desarrollar habilidades para ejecutar tareas de calidad y así reducir costos, mejorar la satisfacción laboral y lograr una mejor imagen corporativa del banco.
- Finalmente, se debe de hacer una evaluación de los horarios de trabajo en cada una de las sucursales de BancoSol, de su situación y condiciones y de acuerdo con los resultados, proponer las soluciones o mejoras correspondientes, considerando que el trabajo dentro las instituciones financieras conlleva una alta responsabilidad y horarios de trabajo extensos.

BIBLIOGRAFÍA

Albo Martín, Núñez Juan, Navarro José, Grijalvo Fernando, (2007), *Escala de Autoestima de Rosenberg: La traducción y validación en estudiantes universitarios*, EUA: The Spanish Journal of Psychology.

Amtmann, Carlos, (2003). *Educación y Pobreza*, México: Ed. UPLACED.

Ancona, Leonardo, (1975). *Cuestiones de psicología*. Chile: Ed. Herder.

Arthur Rowshan, (1997), *El Estrés*, España: Colección El Árbol de la Vida.

Baron, Robert, (1997). *Fundamentos de la psicología*. México: Ed. Pearson Educación.

Berrios Martos, M. y López-Zafra, E. (Drs.) (2005). *Violencia en el trabajo*. Jaén: Ediciones del lunar.

Branden, Nathaniel, (1993). *Cómo mejorar su autoestima*. México: Ed. Paidós.

Brinkmann Heiimut, Segura Teresa, Solar María, (1989). *Adaptación, estandarización y elaboración de normas para el inventario de autoestima de Coopersmith*. Chile: Revista Chilena de Psicología.

De Mézerville Gastón, (1993). *El aprendizaje de la autoestima como proceso educativo y terapéutico*. Costa Rica: Revista de Educación Universidad de Costa Rica.

Duschatzky Silvia, (1999). *La escuela como frontera*, Argentina: Ed. Paidós.

Flórez Lozano (1994), *Síndrome de estar quemado*. Barcelona: Edikete med.

Gil Monte Pedro, (2002), *Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Aproximaciones Teóricas, Explicación y Recomendaciones Para su Intervención*. Colombia: Documento elaborado para la OMS - Revista electrónica de Psicología Científica.

Gil Monte, P y Peiro J. (1997): *Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de quemarse*; Madrid: Editorial Síntesis.

Gil-Monte, P.R. y Moreno-Jiménez, B. (2007). *El síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout). Grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.

González Cabanach, (1998), *Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad*, España: Ed. Universidad de la Coruña.

González Gutiérrez, J.L.; Moreno Jiménez, B. y Garrosa Hernández, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Madrid: Pirámide.

Hernández Sampieri y otros (2006), *Metodología de la Investigación*. México: Ed. McGraw-Hill.

Hertzog Christopher, (1980). *Conceptos de autoestima*. España: Ed. Grecia.

Heuyer Georges, (1957). *Psiquiatría infantil*. México: Ed. Paide.

Lazarus Richard, Folkman Susan, (1986), *Estrés y procesos cognitivos*, España: Editorial Martínez Roca.

Ledesma Darío, (2008). *Día en la vida de...Un cajero bancario*. México: Proteja su dinero-CONDUSEF, mayo.

Maslach Christina, Leiter Michael, Schaufeli Wilmar (2001), *Burnout en el Trabajo*, EUA: Annual Review of Psychology, Vol. 52.

Maslach, Cristina. Maslach, (1997). *Inventario Burnout de Maslach (MBI): Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA.

Meliá Navarro, (2008). *Orientaciones para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales*. Prevention World Magazine, 21, 44-53.

Organización Mundial de la Salud (2009), *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*, México: OMS.

Peiró Jul (1993), *Desencadenantes del estrés laboral. Serie Recursos Humanos*, España: EUDEMA, S.A. (Ediciones de la Universidad Complutense, S.A).

Rojas Soriano, Raul (1995). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés

Sierra Bravo. R. (2005) *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo. SA., 5.ª edición.

Suárez Mario, (2011), *Coefficiente de correlación de Pearson para datos agrupados en intervalos*, Colombia: Ed. Sudamericana.