



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA
CARRERA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

**ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y EL IMPACTO QUE GENERA EN
EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN
BIBLIÁN, DURANTE EL PERÍODO ABRIL-SEPTIEMBRE 2021**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Licenciado/a en Psicología del Trabajo

AUTORES: LUIS SEBASTIÁN JARA CHARRO
KARLA CRISTINA LANDI MARCA

TUTOR: LCDO. GUIDO PAÚL FLORES SISALIMA, MST.

Cuenca - Ecuador
2022

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Luis Sebastián Jara Charro con número de identificación N° 0302399084 y Karla Cristina Landi Marca con número de identificación N° 0104642194; manifestamos que:

Somos autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 26 de abril del 2022.

Atentamente,



Luis Sebastián Jara Charro

0302399084



Karla Cristina Landi Marca

0104642194

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotros, Luis Sebastián Jara Charro con documento de identificación N° 0302399084 y Karla Cristina Landi Marca con documento de identificación N° 0104642194, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores de la Práctica de Investigación: “Estudio de los niveles de estrés laboral y el impacto que genera en el desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Biblián, durante el período abril-septiembre 2021”, la cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado/a en Psicología del Trabajo, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 26 de abril del 2022.

Atentamente,



Luis Sebastián Jara Charro

0302399084



Karla Cristina Landi Marca

0104642194

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Guido Paúl Flores Sisalima con documento de identificación N° 0103955480, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y EL IMPACTO QUE GENERA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN BIBLIÁN, DURANTE EL PERIODO ABRIL-SEPTIEMBRE 2021, realizado por Luis Sebastián Jara Charro con documento de identificación N° 0302399084 y por Karla Cristina Landi Marca con documento de identificación N° 0104642194, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Práctica de Investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 26 de abril del 2022.

Atentamente,



Lcdo. Guido Paúl Flores Sisalima, Mgt

0103955480

Dedicatoria

A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy.

A mi mami Lola, porque gracias a su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida, he llegado a ser quien soy, haciendo el mayor esfuerzo para nunca defraudarlos y que se sientan orgullosos de su nieta. En la memoria de mi mami Lola, quién siempre quiso que forje mi futuro con dedicación y cada logro de mi vida será por y para ella.

A mis papás, hermanos, tíos, primos y sobrina, quienes están para mí en cada triunfo y tropiezo, siempre me apoyaron y confiaron en mí para salir adelante como persona y profesional.

A mis mejores amigos Lourdes y Marco quienes nunca dejaron que me rinda y me apoyaron, los cuales fueron un pilar fundamental en mi vida.

Carlos gracias por llegar a mi vida y ayudarme en los momentos más difíciles de mi vida y por inspirarme a ser una mejor persona.

Cristina Landi

Dedicatoria

Primeramente, agradezco a Dios por darme la oportunidad de poder alcanzar cada una de mis metas planteadas; esta tesis la dedico a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente, quienes han creído en mí siempre dándome ejemplos de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo. A toda mi familia, docentes y tutor agradezco por el tiempo brindado y prestado hacia mi persona para así poder cumplir uno de mis más grandes deseos.

Sebastián Jara Charro.

Agradecimiento

Gracias a la Universidad Politécnica Salesiana, por habernos permitido formarnos, y en ella, a todas las personas que fueron partícipes de este proceso ya sea de manera directa o indirecta, por su aporte que el día de hoy se verá reflejado en la culminación de nuestro paso por la Universidad.

Al término de este arduo proceso y con varias dificultades, debo agradecer de manera especial y sincera al Lcdo. Paul Flores, por aceptarnos para realizar el trabajo de titulación bajo su dirección. Su apoyo y confianza en nuestra labor, así como su capacidad para guiar nuestras ideas, ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como futura Psicóloga del Trabajo.

De igual manera a todos nuestros profesores de la carrera de Psicología del Trabajo, por todas sus enseñanzas.

Y a mi compañeros y amigos de la universidad, Sabrina Vélez y Sebastián Jara, por quedarse y apoyarme siempre.

Cristina Landi

Agradecimiento

Gracias a la Universidad Politécnica Salesiana, por habernos permitido formarnos, y en ella, a todas las personas que fueron partícipes de este proceso ya sea de manera directa o indirecta, por su aporte que el día de hoy se verá reflejado en la culminación de nuestro paso por la Universidad.

Al término de este arduo proceso y con varias dificultades, debo agradecer de manera especial y sincera al Lcdo. Paul Flores, por aceptarnos para realizar el trabajo de titulación bajo su dirección. Su apoyo y confianza en nuestra labor, así como su capacidad para guiar nuestras ideas, ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como futura Psicóloga del Trabajo.

De igual manera a todos nuestros profesores de la carrera de Psicología del Trabajo, por todas sus enseñanzas.

Y a mi compañeros y amigos de la universidad, Sabrina Vélez y Sebastián Jara, por quedarse y apoyarme siempre.

Sebastián Jara

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó para conocer las causas del estrés laboral y el desempeño que provocan en los empleados con su compromiso dentro de la institución, al obtener los resultados se pudo concluir que no existe un alto nivel de estrés en la institución pero a su vez dentro del desempeño laboral hay una falencia que se podría llegar a mejorar, se planteó algunas estrategias dentro de las conclusiones y recomendaciones, que ayuden para una mejora para la Institución y para sus empleados.

ABSTRACT

The present research work was carried out to know the causes of work stress and the performance that they cause in the employees with their commitment within the institution, when obtaining the results it was possible to conclude that there is not a high level of stress in the institution but in turn, within the work performance there is a flaw that could be improved, some strategies were proposed within the conclusions and recommendations, which help for an improvement for the Institution and for its employees.

PALABRAS CLAVE

Desempeño

Evaluación

Bomberos

Estres

Test

EAE

Rendimiento

Niveles

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	3
CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	4
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	9
PALABRAS CLAVE.....	10
1. Marco metodológico.....	15
1.2 Planteamiento del problema	15
2. Justificación y relevancia	15
3. Objetivos	17
3.1 Objetivo general	17
3.2 Objetivos específicos.....	17
4. Hipótesis.....	17
4.1. Hipótesis General	17
4.2. Hipótesis Específicos	17
5. Marco Teórico	18
5.1 Definición de estrés	18
5.2 El cuerpo durante el estrés.....	19
5.3 Nivel de estrés	21
5.3.1 Estrés agudo	21
5.3.2 Estrés agudo episódico	22
5.3.3 Estrés crónico	22
5.4 El estrés bueno y malo.....	23
5.4.1 Eustrés	23
5.4.2 Distrés.....	23
5.4.3 Estrés feo.....	24
5.5 Causas y efectos del estrés	24
5.6 Cómo aliviar el estrés	25
5.7 Formas de prevenir el estrés	25
5.8 Reducir la productividad	26

5.8.1 Afecta la salud.....	26
5.8.2 Dañar las relaciones.....	27
5.9 Estrés laboral.....	28
5.10 La OMS reconoce como enfermedad el burnout.....	30
5.11 Síndrome de burnout.....	31
5.11.1 Factores que influyen en el desarrollo del burnout.....	32
5.12 Consecuencias del estrés laboral.....	33
5.13 Definición de evaluación del desempeño.....	34
5.14 Propósito de la evaluación del desempeño.....	35
5.15 Métodos de la evaluación del desempeño.....	36
5.15.1 Método de escala de puntuación gráfica.....	36
5.15.2 Método de investigación de campo.....	36
5.15.3 Escala de calificación basada en el comportamiento.....	37
5.15.4 Método de los incidentes excepcionales.....	37
5.15.5 Método de evaluación participativa por objetivos.....	38
5.15.6 Método de comparación por pares.....	39
5.15.7 Método de distribución forzada.....	39
5.15.8 Método de clasificación alterna.....	39
5.16 Variables.....	40
5.16.1 Variable independiente.....	40
5.16.2 Variables Dependientes.....	40
5.17 Método de escalas graficas.....	40
5.18 Técnica de escala grafica de calificación.....	41
6. Marco metodológico.....	43
7. Métodos.....	44
8. Diseño del muestreo, estrategias metodológicas de la investigación.....	44
8.1 La investigación.....	45
8.2 Unidad de análisis.....	45
8.3 Metodología de levantamiento de datos.....	46
8.4 Población y Muestra.....	46
8.5 Alcance.....	46
9. Análisis evaluación del desempeño.....	47
10. Análisis y resultados estrés.....	49

11. Análisis de evaluación de desempeño Vs. estrés laboral.....	53
12. Ausencia de estrés y Evaluación del desempeño	53
12.1 Ausencia de estrés, evaluación del desempeño no cumple las expectativas.	54
12.2 Ausencia de estrés, evaluación del desempeño necesita de desarrollo o fortalecimiento	55
12.3 Ausencia de estrés, evaluación del desempeño estándar	56
12.4 Ausencia de estrés, evaluación del desempeño excelente.	57
12.5 Estrés tolerables, evaluación del desempeño Necesita desarrollo o fortalecimiento	57
12.6 Estrés tolerable, evaluación del desempeño estándar.....	59
12.7 Estrés crónico, evaluación del desempeño, Estándar	61
12.8 Estrés crónico, evaluación del desempeño, Excelente	62
13. Conclusiones	63
14. Recomendaciones.....	64
15. Cronograma.....	65
16. Anexos.....	66

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Fases del síndrome general de adaptación, según Selye.	20
Ilustración 2 El tratamiento del estrés desde una perspectiva psicológica	23
Ilustración 3 Propósito de la evaluación del desempeño según Bohlander & Snell	36
Ilustración 4 Beneficios de la evaluación del desempeño según Chiavenato	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Evaluación de desempeño administrativos	42
Tabla 2 Evaluación de desempeño operativos	43
Tabla 3 Estrés general de bomberos	45
Tabla 4 Estrés del personal administrativo	46
Tabla 5 Estrés del personal operativo	47
Tabla 6 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño general	48
Tabla 7 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño cuartelero	49
Tabla 8 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño.	50
Tabla 9 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño.	51
Tabla 10 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño.	52
Tabla 11 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño	53
Tabla 12 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño	54
Tabla 13 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño	55
Tabla 14 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño	56
Tabla 15 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño	57

1. Marco metodológico

1.2 Planteamiento del problema

El cuerpo de bomberos del cantón Biblián, dedicado a la prevención y extinción de incendios, rescate de personas y animales, asistencia en desastres; inició sus actividades de servicio el 25/02/1969 como SOCIEDADES. Están conformados por 20 bomberos voluntarios, entre los cuales se encuentra personal operativo y administrativo.

En la actualidad el estrés ha sido asociado como causante de enfermedades físicas, como la hipertensión, las enfermedades corazón, colitis, migraña y úlceras; también estudios han asociado que la gripe común, las infecciones y los resfriados, se agravan y tardan más en recuperarse en personas que han presentado este cuadro. (Roque & García, 2012)

Se puede considerar que más de la mitad de las enfermedades físicas están relacionadas con el estrés, algunas de estas enfermedades son: hipertensión, enfermedades corazón, colitis, migraña y úlceras. El estrés también puede hacer que la gripe común, las infecciones y los resfriados, se agraven y tarden más en recuperarse.

En este contexto, el objetivo principal de este estudio es identificar los efectos del estrés de los empleados en el “Cuerpo de Bomberos de Biblián” en el rendimiento laboral. Además, este estudio también descubrirá la relación entre el estrés de los empleados y el rendimiento laboral. Así, los resultados de este estudio beneficiarán a mejorar su nivel y ambiente laboral.

2. Justificación y relevancia

Se ha observado que, uno de los trastornos que padecen con más frecuencia los colaboradores de las organizaciones es el estrés, causando en algún momento de la vida sentimientos de tristeza, ansiedad, dolores de cabeza; síntomas que son denominados estrés y es considerado un trastorno. Es una de las enfermedades del presente siglo; por lo tanto, ya es tomada como un problema de salud pública, ya que ante la problemática se plantean desafíos que deben ser atendidos con oportunidad; además de identificar los factores estresantes ya que afectan a la persona de manera diferente, lo que hace la principal causa de abandono de la profesión o del trabajo ejercido. Debido a lo anterior, los factores estresantes, han sido definidos como los elementos internos que afectan la relación de la persona con el grupo al que pertenece, y cuya presencia puede producir daño en el desequilibrio psicológico de la persona.

Los bomberos constituyen una población especialmente sensible a los factores de estrés y a sufrir sus consecuencias. El tipo de jornada laboral, las exigencias propias de su trabajo, el contacto constante con diferentes tipos de emergencias y con el dolor humano, a más de enfrentar muchas veces episodios de soledad y desapego familiar; convierten a los bomberos en sujetos con un alto potencial de ser afectados por los diversos trastornos del ETS (Peñacoba, Díaz, Goiri y Vega, 2000).

Los bomberos al enfrentarse diariamente con situaciones traumáticas de otras personas, pueden en un momento dado de sus historias personales verse afectados por dichos eventos y repercutir gravemente en su salud física, mental y social, a lo que la comunidad científica ha llamado ETS (Figley y Stamm, 1996; Gentry, 2002; Lynn y Liddle, 2005; Meda et al., 2012; Morales et al., 2008; Regan, Burley, Hamer y Wright, 2006).

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Identificar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del “Cuerpo de Bomberos del Cantón Biblián” durante el periodo abril-septiembre 2021.

3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés presente en los empleados de la institución.
- Identificar cuáles son los aspectos que más estrés genera a los empleados.
- Determinar el método de evaluación del desempeño para los empleados del “Cuerpo de Bomberos del Cantón Biblián”.

4. Hipótesis

4.1. Hipótesis General

El nivel estrés laboral influye en el desempeño de los empleados del “Cuerpo de Bomberos del Cantón Biblián” durante el periodo abril-septiembre 2021.

4.2. Hipótesis Específicos

H1. Existe una relación opuesta entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los empleados del “Cuerpo de Bomberos del Cantón Biblián”.

H2. Con mayor nivel de estrés, menor nivel de desempeño laboral existe en los empleados del “Cuerpo de Bomberos del Cantón Biblián”.

H3. Los empleados del cuerpo de bomberos tienen estrés laboral lo que afecta el funcionamiento.

H4. Los empleados del cuerpo de bomberos padecen en alto grado signos de estrés laboral, porque se encuentran expuestos en forma permanente a factores estresores; relacionados con la exposición continua a riesgos peligrosos.

H5. Las estrategias de afrontamiento que utilizan los bomberos para enfrentar situaciones estresantes marcarían diferencias según el género.

5. Marco Teórico

5.1 Definición de estrés

Según el Diccionario Abreviado del Español Actual, el estrés se define como: “1. Estado de tensión excesiva resultante de una actividad, brusca o continuada, nociva para el organismo. 2 (Biol) “Estado de alteración fisiológica causado en animales y plantas, como reacción a unas circunstancias adversas”. (Seco, M., Andrés, O., & Ramos, G. , 2000).

El estrés es un proceso que, se origina cuando las demandas ambientales superan la capacidad adaptativa de un organismo. Esto puede dar lugar a cambios biológicos y psicológicos, que, a su vez, pueden ser causantes de enfermedad. En esta definición destacan tres elementos fundamentales:

- Las demandas de las situaciones ambientales, que serían los agentes estresantes.

- La persona sobre la que influyen dichas situaciones y que las considera perjudiciales o desafiantes; por tanto, que le superan.
- Las respuestas del individuo al estrés, tanto emocionales como biológicas.

Las causas que provocan el estrés no son siempre negativas; es decir, derivadas de situaciones de peligro, dolorosas o perjudiciales. Existen también situaciones que vivimos habitualmente, incluso situaciones más bien rutinarias, que pueden producirnos estrés sin ser necesariamente peligrosas. Ejemplos de ello, son los atascos diarios que sufrimos, la música alta o los gritos, los fines de semana debajo de nuestra casa. Así, según las situaciones ambientales que se presenten, el individuo tendrá que hacer frente a ellas, y, dependiendo de los mecanismos que ponga en marcha, se adaptará o no. La adaptación al estrés es la respuesta del organismo, tanto fisiológica como emocional, para intentar paliar los efectos del estrés, y supone cambios en el individuo. (Lahuerta & Saíz., 2005)

El estrés es una reacción humana normal que le ocurre a todo el mundo. De hecho, el cuerpo humano, está diseñado para experimentar estrés y reaccionar ante él. Cuando experimenta cambios o desafíos (factores estresantes), su cuerpo produce respuestas físicas y mentales; eso es estrés. Las respuestas al estrés, ayudan al cuerpo a adaptarse a nuevas situaciones. El estrés es positivo cuando, estimula a afrontar los problemas, permite estar alerta, motivado y listo para evitar el peligro. El estrés se convierte en un problema, en el momento que, los factores estresantes continúan sin alivio ni períodos de relajación.

5.2 El cuerpo durante el estrés

El sistema nervioso autónomo del cuerpo, controla su frecuencia cardíaca, respiración, cambios de visión y más. Su respuesta al estrés incorporada, la "respuesta de lucha o huida", ayuda al cuerpo a afrontar situaciones estresantes. Cuando una persona tiene estrés a largo plazo (crónico), la activación continua de la respuesta al estrés, causa desgaste en el cuerpo. Se desarrollan síntomas físicos, emocionales y de comportamiento.

Los síntomas físicos del estrés incluyen:

- Achaques.
- Dolor en el pecho o sensación de que su corazón está acelerado.
- Agotamiento o dificultad para dormir.
- Dolores de cabeza, mareos o temblores.
- La presión arterial alta.
- Tensión muscular o apriete de la mandíbula.
- Problemas de estómago o digestivos.
- Problemas para tener relaciones sexuales.
- Sistema inmunológico debilitado.

El estrés puede provocar síntomas emocionales y mentales como:

- ansiedad o irritabilidad;
- depresión;
- Ataques de pánico;
- Tristeza.

A menudo, las personas con estrés crónico intentan controlarlo con comportamientos poco saludables, que incluyen:

- Beber demasiado o con demasiada frecuencia.
- Juego.
- Comer en exceso o desarrollar un trastorno alimentario.
- Participar compulsivamente en el sexo, las compras o la navegación por Internet.
- Fumar.
- Consumir drogas.

5.3 Nivel de estrés

Se denomina nivel de estrés, a, la intensidad con que los síntomas arriba mencionados son experimentados por los participantes; la cual se evalúa mediante los baremos de la versión de la prueba que se va a utilizar, en una escala cualitativa que va de menor a mayor, y comprende las siguientes categorías: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico.

5.3.1 Estrés agudo

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente, y, las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Afortunadamente, la mayoría de las personas reconocen los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas; el accidente automovilístico que abolló el parachoques, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo, no tiene tiempo suficiente para causar daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera; es muy tratable y manejable.

5.3.2 Estrés agudo episódico

Se presenta en aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia; cuyas vidas son tan desordenadas que presentan caos y crisis. Es común, que, las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa", siempre apuradas; tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellos.

5.3.3 Estrés crónico

Es el estrés agotador, que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables, durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez, que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan de que está allí. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar, y pueden requerir tratamiento médico, de conducta y manejo del estrés.

5.4 El estrés bueno y malo

Entre los psicólogos existe una palabra para designar el estrés malo: angustia. La angustia es nerviosa, puede agotarte. Incluso está relacionado con el mal humor, la falta de concentración y la confusión. El estrés bueno, en cambio, se llama eustrés. Se caracteriza por un estrés que puede ayudar a motivarte o inspirarte.

5.4.1 Eustrés

El estrés puede ser una gran fuerza motivadora, este tipo de estrés se conoce como Eustrés. Hay muchos factores desencadenantes de este tipo de estrés. En cierto modo, el estrés ayuda al cuerpo a prepararse para afrontar los momentos difíciles o el peligro que se avecina. Un hecho importante para tener en cuenta sobre el eustrés es que es agudo; por lo tanto, no se prolonga durante un largo período de tiempo.

5.4.2 Distrés

La mala forma de estrés se manifiesta en efectos físicos y emocionales, como dolores de cabeza, fatiga, alcoholismo, tabaquismo, irritabilidad y dolores musculares crónicos. Cuando el estrés se agrava, crea tensión y es posible que no pueda manejar las situaciones en cuestión y, a veces, en ausencia del factor estresante, no puede volver a un estado relajado. Mientras que el estrés bueno brinda una oportunidad para la creatividad y el crecimiento, el estrés malo reduce la productividad y la creatividad; por consiguiente, uno pierde su alegría y felicidad. El cuerpo no está diseñado para el estrés crónico; por lo tanto, cuando nos enfrentamos al estrés crónico durante un período prolongado de tiempo, se desencadena una serie de problemas físicos, emocionales y psicológicos.

5.4.3 Estrés feo

El estrés que dura períodos muy prolongados puede comenzar a afectar seriamente al cuerpo, provocando varios problemas de salud; las investigaciones muestran que un alto porcentaje de las visitas al médico son por enfermedades relacionadas con el estrés. El estrés puede causar otros problemas extremos en la salud física, psicológica y social.

La diferencia clave entre el lado negativo y positivo del estrés, es cómo se percibe la situación estresante. Si lo distingue como algo que tiene la capacidad de superarlo, el resultado será un efecto positivo. Sin embargo, si lo descubre como algo fuera de su aptitud, en que no puede hacer nada al respecto, el resultado será negativo. Aunque el estrés es normal y no se puede evitar por completo, el truco consiste en poder regular, controlar y aprovechar por completo el estrés para que pueda beneficiarse de él en lugar de sufrirlo. Hacer el esfuerzo de evitar el estrés crónico como sea posible, puede prevenir una crisis de estrés perjudicial para la salud.

5.5 Causas y efectos del estrés

Las causas que provocan el estrés no son siempre negativas, es decir, derivadas de situaciones del peligro, dolorosas o perjudiciales. Existen también, situaciones que vivimos habitualmente, incluso situaciones más bien rutinarias, que pueden producir estrés sin ser necesariamente peligrosas. Según las situaciones ambientales que se presentan, el individuo tendrá que hacer frente a ellas, y, dependiendo de los mecanismos que ponga en marcha, se adaptará o no. (Lahuerta & Saíz., 2005).

En los procesos de adaptación al estrés, se habla de síndrome general de adaptación, que abarca tres fases:

Fase de alarma	Fase de alerta general, en la que aparecen cambios para contrarrestar las demandas generadas por el agente estresante (aumento de la frecuencia cardíaca, variaciones de la temperatura, cambios en la tensión, etc.).
Fase de adaptación	Desaparecen los síntomas, ya que el organismo se está adaptando a los efectos del agente estresante mediante una serie de mecanismos de reacción que permiten hacer frente al mismo.
Fase de agotamiento	Disminuyen las defensas, pues el agente estresante, al permanecer en el tiempo, ha superado los mecanismos de reacción del organismo, dando lugar a síntomas semejantes a los de la fase de alarma.

Ilustración 1 Fases del síndrome general de adaptación, según Selye.

5.6 Cómo aliviar el estrés

No puede evitar el estrés, pero puede evitar que se vuelve abrumador practicando algunas estrategias diarias:

- Hacer ejercicio cuando sienta que se avecinan síntomas de estrés. Incluso una caminata corta puede mejorar su estado de ánimo.
- Al final de cada día, tomar un momento para pensar en lo que ha logrado, no en lo que no ha hecho.
- Establezca metas para su día, semana y mes.
- Considere hablar con un terapeuta o un miembro del clero sobre sus preocupaciones.

5.7 Formas de prevenir el estrés

Pruebe actividades de relajación, como meditación, yoga, tai chi, ejercicios de respiración y relajación muscular. Los programas están disponibles en línea, en aplicaciones para teléfonos

inteligentes y en muchos gimnasios y centros comunitarios. Cuide bien su cuerpo todos los días. Comer bien, hacer ejercicio y dormir lo suficiente ayudan a su cuerpo a manejar mucho mejor el estrés.

Manténgase positivo y practique la gratitud, reconociendo las partes buenas de su día o de su vida. Acepte que no puedes controlarlo todo. Encuentre formas de dejar de preocuparse por situaciones que no puede cambiar. Aprenda a decir "no" a responsabilidades adicionales cuando esté demasiado ocupado o estresado. Mantener contacto con personas que le den tranquilidad, felicidad, apoyo emocional. Un amigo, familiar, vecino, etc., pueden ser una ayuda para que el estrés no se vuelva abrumador.

En el trabajo existen muchas razones para preocuparse del estrés. Por lo cual puede parecer normal y conocido la sensación de preocupación y ansiedad acerca de actividades cotidianas, podría estar impidiendo lograr metas personales y profesionales. Si no se controla, el estrés tóxico puede:

5.8 Reducir la productividad

El estrés tóxico contribuye a reducir la productividad y aumentar el ausentismo y la rotación de empleados. Cuando los empleados comienzan a cometer errores o hacer su trabajo lentamente, cuando se quedan en casa para evitar situaciones estresantes en el trabajo, o cuando renuncian con la esperanza de encontrar un puesto menos estresante en otro sitio; la productividad puede verse directamente afectado.

5.8.1 Afecta la salud

Demasiado estrés por un tiempo extenso puede generar una enfermedad física e incluso la muerte. El cuerpo reacciona al estrés tal como lo haría frente a cualquier situación peligrosa, lo que alza su presión sanguínea y alerta los sentidos. Esta respuesta protege y beneficia durante un periodo reducido; pero, el estrés prolongado, la preocupación y la ansiedad pueden empujar al cuerpo más allá de los límites.

La preocupación, el estrés y la ansiedad, en exceso, pueden drenarle de energía, lo que afecta negativamente la vida laboral y personal. Se necesita energía para concentrarse adecuadamente, responder eficazmente y evaluar criteriosamente la situación. La preocupación consume su energía, y priva de los recursos físicos, mentales o emocionales que se requieren para hacer bien un trabajo.

5.8.2 Dañar las relaciones

El estrés puede crear problemas en sus relaciones, en la casa o en el trabajo. Así como, un desajuste entre distintas personalidades en el trabajo, puede generar conflictos interpersonales; el estrés puede acentuar estas sensaciones negativas o agravar situaciones existentes, haciendo que problemas pequeños parezcan grandes y obstaculizando el funcionamiento del equipo entero. (Press, 2009).

Tipo de terapia	Características
Corporal	<p>Intenta contrarrestar las reacciones fisiológicas del estrés.</p> <p>Las más utilizadas son las técnicas de relajación, que tienen como objetivo que la persona sea capaz de contener sus propias reacciones, mediante la contracción y relajación muscular y el control de la respiración en un ambiente tranquilo.</p> <p>Otras técnicas utilizadas son la meditación trascendente, el yoga o el budismo zen.</p>
Cognitiva	<p>Se basa en la utilización de una serie de procedimientos tendentes a modificar la conducta del individuo.</p> <p>Los más importantes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sustituir pensamientos negativos y exagerados por otros más positivos y menos excesivos. • Enseñar a manejar las situaciones de estrés (se explica cómo afectan y cuáles deben ser las respuestas adecuadas). • Ayudar a afrontar la situación de conflicto para que el paciente intente solucionarla y pueda enfrentarse en lo sucesivo a otro tipo de situaciones, lo que además incrementa su confianza en sí mismo.
De modificación del comportamiento	<p>Enseña a reservar tiempo para el descanso físico y para realizar algún tipo de actividad fuera del trabajo.</p>

Ilustración 2 El tratamiento del estrés desde una perspectiva psicológica

5.9 Estrés laboral

El estrés laboral es la reacción que puede tener al individuo ante exigencias y presiones laborales, que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades; por tanto, ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (Leka, 2004).

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrentan al individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la

presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. Las fuentes típicas de estrés, según las menciona Martínez Selva (2004) son:

- Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. Éstos son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que puede tener y sus posibles repercusiones.
- La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros.

- La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad de este, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable con el estrés cotidiano y equivale a “estar hasta el cuello de trabajo”. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir; está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.
- Otra fuente de estrés deriva de lo que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente.
- Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.

5.10 La OMS reconoce como enfermedad el burnout

El término "burnout" fue acuñado por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, en su libro “Burnout: The High Cost of High Achievement” Por lo general, el trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional,

una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas. A ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación. El Síndrome de Burnout se incluye así entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas de las patologías psíquicas derivadas de un escaso control y de la carencia de una prevención primaria de este síndrome. Es la primera vez" que el desgaste profesional entra en la clasificación, anunció Tarik Jasarevic, portavoz de la OMS (OMS, 2021).

Entre los signos y síntomas más comunes de agotamiento se destacan:

La alienación de las actividades relacionadas con el trabajo: las personas que experimentan agotamiento ven sus trabajos cada vez más estresantes y frustrantes. Pueden volverse cínicos sobre sus condiciones de trabajo y las personas con las que trabajan. También pueden distanciarse emocionalmente y comenzar a sentirse adormecidos por su trabajo.

Síntomas físicos: el estrés crónico puede provocar dolores de cabeza y de estómago o problemas intestinales.

Agotamiento emocional: el agotamiento causa que las personas se sientan cansadas, incapaces de hacer frente a los problemas. A menudo les falta energía para hacer su trabajo.

Rendimiento reducido: el agotamiento afecta principalmente a las tareas cotidianas en el trabajo, o en el hogar. Los individuos con agotamiento se sienten negativos sobre las tareas, tienen dificultad para concentrarse y, a menudo, carecen de creatividad.

5.11 Síndrome de burnout

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre burnout, parece haber consenso de que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico; una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización. Generalmente se produce en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público como: médicos, enfermeras, profesores, psicólogos, trabajadores sociales, vendedores, personal de atención al público, policías, cuidadores, etc. Recientemente se ha hablado de “estudiantes quemados”, principalmente en los universitarios que están en los últimos años de carrera.

5.11.1 Factores que influyen en el desarrollo del burnout

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son:

- Características del puesto y ambiente de trabajo; la empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo de este. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar claro el organigrama para que no surjan conflictos, así como también los horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso, ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.
- Los turnos laborales y el horario de trabajo; para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales,

debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y de la adrenalina.

- La seguridad y estabilidad en el puesto; las épocas de crisis de empleo afectan a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).
- La antigüedad profesional; aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

5.12 Consecuencias del estrés laboral

Un nivel alto de estrés, se da al presentar exigencias elevadas sin tener los recursos adecuados para realizar dicha tarea, ya sean estos de tiempo, infraestructura, económicos o personales; ocasionando no solo problemas de salud a la persona, sino provocando una baja productividad al igual que lo hace el estrés bajo; sin embargo, en el nivel alto el daño a la salud es mucho mayor (Arce, 2013)

El grado de estrés experimentado depende del funcionamiento de dos mecanismos fisiológicos protectores:

“Reacción de alarma”. Cuando nos enfrentamos a una amenaza que atente a nuestra seguridad, la primera respuesta es la excitación fisiológica; nuestros músculos se tensan y la respiración y la frecuencia cardíaca se aceleran. Esto sirve cuando se tiene que decidir si luchamos

o huimos del peligro; sin embargo, las amenazas actuales tienden a ser más psicológicas, por ejemplo, un ataque verbal injustificado por parte de un superior en el trabajo. Por lo general, no es socialmente aceptable actuar “luchando o huyendo”, y se requiere un medio alternativo para expresar la energía emocional y física resultante. Esto cae en el campo de la comunicación asertiva.

"Adaptación". El segundo mecanismo adaptativo, nos permite dejar de responder cuando nos enteramos de que los estímulos del entorno ya no son una amenaza para nuestra seguridad. Por ejemplo, cuando pasamos tiempo por primera vez en una casa cerca de una línea de ferrocarril, nuestra respuesta a los trenes que pasan a toda velocidad es para sorprendernos, como se describió anteriormente. Con el tiempo, nuestra respuesta disminuye. Si este proceso no funciona, eventualmente colapsaríamos por el desgaste físico y el agotamiento mental.

5.13 Definición de evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño se define como, un procedimiento formal y productivo para medir el trabajo y los resultados de un empleado, en función de sus responsabilidades laborales. Se utiliza para medir la cantidad de valor agregado por un empleado en términos de aumento de los ingresos empresariales, en comparación con los estándares de la industria y el retorno general de la inversión de los empleados. Todas las organizaciones que han aprendido el arte de "ganar desde dentro" centrándose hacia adentro hacia sus empleados, confían en un proceso sistemático de evaluación del desempeño para medir y evaluar el desempeño de los empleados regularmente. Idealmente, los empleados son calificados anualmente en sus aniversarios de trabajo, basados en los cuales son promovidos o se les da una distribución adecuada de los aumentos salariales. La evaluación del rendimiento, también desempeña un papel directo en la provisión de comentarios

periódicos a los empleados, de modo que sean más conscientes de sí mismos en términos de sus métricas de rendimiento.

5.14 Propósito de la evaluación del desempeño

Un empleador puede proporcionar retroalimentación constante sobre las fortalezas de un empleado y mejorar las áreas en las que los empleados deben trabajar. Es una plataforma integrada para que tanto el empleado como el empleador, logren puntos en común sobre lo que ambos creen que corresponde a un desempeño de calidad. Esto ayuda a mejorar la comunicación, lo que generalmente conduce a métricas de equipo mejores y más precisas; por lo tanto, a mejores resultados de rendimiento. El objetivo de todo este proceso de evaluación del desempeño, es mejorar la forma en que funciona un equipo o una organización, para lograr niveles más altos de satisfacción del cliente.

El encargado de los empleados debe evaluar a los miembros de su equipo con regularidad y no solo una vez al año. De esta manera, el equipo puede evitar problemas nuevos e inesperados, con un trabajo constante para mejorar la competencia y la eficiencia. La gerencia de una organización, puede realizar frecuentes sesiones de capacitación y desarrollo de habilidades de los empleados, en función de las áreas de desarrollo reconocidas después de una evaluación del desempeño.

Se puede administrar eficazmente al equipo y realizar una asignación productiva de recursos, después de evaluar las metas y los estándares de desempeño preestablecidos. La evaluación periódica del desempeño, puede ayudar a determinar el alcance del crecimiento en la carrera de un empleado y el nivel de motivación con el que contribuye al éxito de una organización.

La evaluación del desempeño permite que un empleado comprenda cuál es su posición en comparación con otros miembros de la organización.

5.15 Métodos de la evaluación del desempeño

5.15.1 Método de escala de puntuación gráfica

Es una matriz donde se registran en las filas, los factores de la evaluación, y en las columnas las calificaciones de la evaluación del desempeño. Los factores de la evaluación representan los criterios relevantes o los parámetros básicos, para evaluar el desempeño de los colaboradores.

Chiavenato (2009) propone una tabla para evaluar colaboradores, donde el evaluador tiene la obligación de escoger una o dos de las frases de cada bloque, la que mejor se aplique al desempeño del colaborador evaluado. También puede escoger la frase que más se aleje de él. De ahí su nombre de elección forzada. El reto es adaptar una tabla semejante para evaluar, atendiendo a las especificaciones de cada empresa.

5.15.2 Método de investigación de campo

Es uno de los métodos tradicionales para evaluar el desempeño; se basa en el trabajo colaborativo de los superiores; de las personas a ser evaluados, y el personal responsable del proceso de evaluación. Requiere de la ampliación de entrevistas, de ahí su nombre de investigación de campo. El especialista, a partir de la entrevista con cada superior, llena un formulario para cada colaborador calificado.

La entrevista pretende indagar las causas, orígenes y motivos de desempeño, por medio del análisis de hechos y de situaciones. Suele contar con un cuestionario de evaluación inicial y un análisis complementario, ayudado por otra batería de preguntas.

El método se desarrolla en cuatro etapas: entrevista inicial de evaluación, entrevista de análisis complementario, planeación de las medidas y seguimiento posterior de los resultados. Dado el nivel de experiencia requerido por el especialista que realizará la investigación cualitativa de campo, es necesario que el comité de Nominaciones, Remuneraciones y Evaluaciones, tenga un consejero que sea experto en análisis cualitativo de alto nivel; de otra manera esta metodología difícilmente será exitosa para evaluar a los miembros del consejo de administración.

5.15.3 Escala de calificación basada en el comportamiento

Una escala de calificación basada en el comportamiento (ECBC) constituye un método de evaluación, que combina los beneficios de la narración de incidentes críticos y los de las evaluaciones cuantitativas; mediante la combinación de una escala cuantitativa con ejemplos narrativos específicos, desempeños buenos y malos

5.15.4 Método de los incidentes excepcionales

Es un método tradicional de evaluación del desempeño, que se basa en características extremas o incidentes excepcionales. Algunos autores los denomina erróneamente “críticos”, con una aceptación totalmente alejada a la que sostiene la Real Academia Española, quizás por una mala traducción del criticar en inglés, que significa urgentemente relevante. En este método, se llama incidente excepcional a toda conducta extrema, que constituye un determinante de un

excelente o deficiente desempeño del sujeto evaluado. En otras palabras, son desempeños sumamente positivos en caso de éxito, o negativo en caso de fracaso. El método no se ocupa del desempeño normal, sino de aquel fuera de lo común, ya sea sobresaliente o deficiente.

5.15.5 Método de evaluación participativa por objetivos

Algunas organizaciones adoptan un sistema de administración del desempeño con la participación del colaborador y de su superior. Este sistema adopta una intensa relación y una visión proactiva. Resurge la vieja administración por objetivos (APO), pero ahora sin los traumas que provocaban la antigua arbitrariedad, autocracia y estado continuo de tensión y calificación de los involucrados que caracterizaron su implementación en años pasados. Chiavenato (2009) propone una evaluación participativa por objetivos para subordinados, que él define como democrática, incluyente y motivadora, que consta de seis pasos. Dessler y Varela (2011) también sugiere un modelo semejante para evaluar niveles inferiores de la organización.

Sin embargo, este método puede ser adaptado para evaluar a los miembros del sistema de gobierno corporativo, siempre y cuando se tenga una planeación estratégica que fije los objetivos y metas del propio consejo de administración, sus comités y la dirección general. Los pasos generales de este método adaptado son:

- formulación consensuada de los objetivos;
- compromiso personal para alcanzar los objetivos formulados;
- fijación conjunta de las metas;
- proveeduría de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos;
- desempeño;

- evaluación.

5.15.6 Método de comparación por pares

Con este método, cada subalterno por evaluar en cierta característica, se asocia y se compara con cada uno de los demás subalternos. Por ejemplo, suponiendo que existen cinco trabajadores por evaluar, en una tabla se deben indicar todas las posibles parejas de trabajadores para cada rubro. Después el supervisor indica con signos + o -, quien es el mejor de la pareja. A continuación, se suma el número de veces que un empleado tuvo un resultado de mejor.

5.15.7 Método de distribución forzada

Con este método, se coloca un porcentaje determinado de los subalternos en categorías de desempeño. Por ejemplo, al igual que cuando un maestro califica por curva, el jefe podría decidir distribuir a los empleados como sigue:

- 15% para desempeño sobresaliente;
- 20% para desempeño superior al promedio;
- 30% para desempeño promedio;
- 20% para desempeño inferior al promedio;
- 15% para desempeño insatisfactorio.

5.15.8 Método de clasificación alterna

Este método consiste en calificar a los trabajadores entre el mejor y el peor, en alguna característica. Debido a que, por lo general, es más fácil distinguir entre el mejor y peor empleado que calificarlos; es muy útil utilizar este método. Para lo cual se utiliza un formato en donde se indica que 17 trabajadores del mejor en el rubro que se evalúa y también cuál es el peor, alternando entre ellos hasta ubicar a todos los individuos que participan.

5.16 Variables

5.16.1 Variable independiente

Evaluación del Desempeño: Medición de la contribución que le aporta un empleado a una organización.

5.16.2 Variables Dependientes

Rendimiento laboral: Es el valor total esperado por la organización, respecto a los episodios conductuales discretos, que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado.

5.17 Método de escalas graficas

Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante factores de evaluación previamente establecidos, definidos y graduados (responsabilidad, capacidad técnica, cooperación, etc.); cada factor es definido con una descripción clara, simple y objetiva para evitar distorsiones.

Para complementarlo, se utilizará un formulario en el cual el eje X, representa los factores de evaluación de desempeño; el eje Y, representa los grados de variación de tales factores.

Algunas organizaciones utilizan el método de escala grafica con atribución de puntuación, con la finalidad de cuantificar los resultados, lo que facilitara las comparaciones entre los empleados. El evaluador elige dentro de la escala el grado en que se cumple cada factor.

Como ventaja tiene que es un método sencillo y fácil de aplicar. Y como desventaja que los factores de personalidad se acostumbran a evaluar de forma subjetiva.

5.18 Técnica de escala grafica de calificación

Escala que lista varias características y un rango de desempeño para cada una. Al colaborador se lo califica al identificar la puntuación que describa mejor su nivel de desempeño para cada característica.

5.18.1 Método de escalas graficas

Este es el método más ampliamente utilizado. Los juicios sobre el desempeño laboral son marcados sobre una escala gráfica, usualmente de cuatro o seis puntos o grados para cada factor. En algunos casos se utilizan adjetivos para definir cada punto de la escala, tales como sobresaliente, muy bueno, regular e insatisfactorio.

Existen diferentes escalas: la escala máximo-mínimo, indica el grado mínimo del criterio de evaluación en el extremo izquierdo y el grado máximo en el extremo derecho. El evaluador coloca una marca lo más próximo o alejada de estos grados, según considere la magnitud en que el trabajador posee la característica representada.

Otra escala es llamada de porcentajes. Consiste en una línea continua sobre la cual se señalan los diferentes grados de calificación en porcentajes.

También se utiliza la escala alfabética, en la cual los grados de calificación están representados por letras. Exige además la utilización de diferentes factores, según el nivel jerárquico y el área de la empresa en donde estén ubicadas las personas evaluadas.

Propósitos de la evaluación de desempeño	
<p>ADMINISTRATIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentar las decisiones del personal Determinar los candidatos para promociones Determinar las preferencias designaciones Identifica el desempeño deficiente Decidir la retención con la separación Decidir los despidos Validar los criterios de selección Cumplir con los requerimientos legales Evaluar los programas y el progreso de la capacitación Planeación de personal Tomar decisiones sobre recompensas o compensaciones 	<p>DE DESARROLLO</p> <ul style="list-style-type: none"> Proporcionar retroalimentación del desempeño Identificar las fortalezas o las habilidades individuales Reconocer el desempeño individual Ayudar en la identificación de metas Evaluar el logro de las metas Identificar las necesidades individuales de capacitación Determinar las necesidades de capacitación de la organización Reforzar la estructura de autoridad Permitir a los empleados analizar las preocupaciones Mejorar la comunicación Proporcionar un foro para que los líderes ayuden

Ilustración 3 Propósito de la evaluación del desempeño según Bohlander & Snell

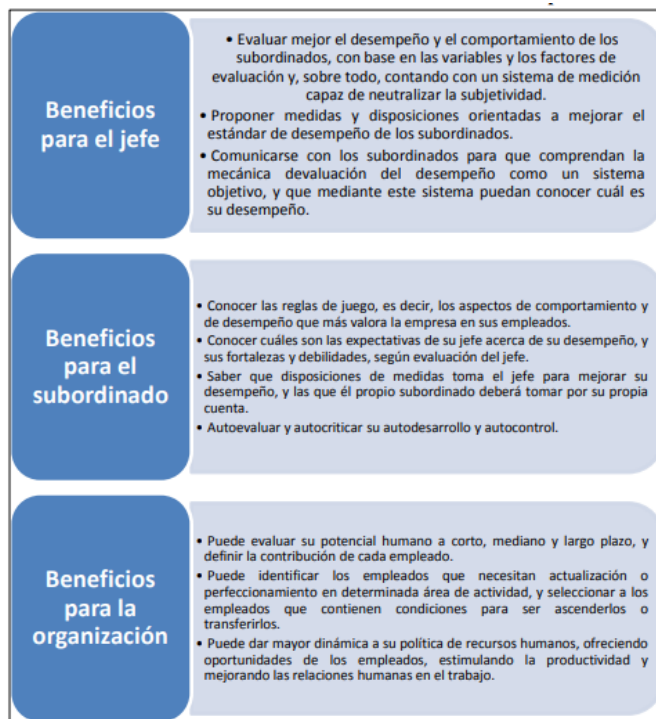


Ilustración 4 Beneficios de la evaluación del desempeño según Chiavenato

6. Marco metodológico

El marco metodológico es la explicación de los componentes utilizados, para el análisis de la problemática de la investigación. Se encarga de revisar los procesos a realizar para la investigación; no sólo analiza qué pasos se deben seguir para la óptima resolución del problema, sino que también determina si las herramientas de estudio que se van a emplear ayudarán de manera factible a solucionar el problema.

La metodología utilizada en la presente investigación parte de una revisión de fuentes bibliográficas primarias y secundarias, para establecer la información disponible del tema en estudio. Al recolectar todas las fuentes, se realizará un análisis y comparación con los datos

obtenidos, en el cual nos permitirá tener una amplia información de lo que se estudia y realización del instrumento que se usará.

7. Métodos

En la presente investigación constituye de un enfoque cuantitativo, porque a través de la recolección de información proveniente de los bomberos de Biblián, se podrá probar las hipótesis y preguntas planteadas, además de una excelente visión de la realidad que existe en nuestro medio. Se consideró también por los instrumentos que se utilizaron y la forma de recolección de los datos.

7.1 Inductivo: se realizará las encuestas y test para la recolección de datos, el cual nos permitirá identificar y analizar diferentes factores que se han planteado para una investigación.

7.2 Estadístico: se analizará la relación entre dos variables que se pretende medir; ayudará a la recopilación, clasificación, representación gráfica y su respectiva interpretación para determinar los niveles de desempeño y estrés, de los bomberos de Biblián, lo cual nos permitirá comprobar la hipótesis.

7.3 Correlacional: se analizará la relación entre dos variables, el estrés y el desempeño; que se pretende medir, sean negativas o positivas dentro del proceso de investigación.

7.4 Cuestionario: La encuesta a realizar tendrá como objetivo obtener la información necesaria sobre el personal, teniendo en cuenta varios parámetros que abordan temas como: satisfacción laboral, relaciones interpersonales, entorno físico y organización; una vez realizada la encuesta los resultados serán tabulados, realizando el análisis correspondiente para sugerir planes de acción.

8. Diseño del muestreo, estrategias metodológicas de la investigación

8.1 La investigación

La investigación implica una variación de métodos para recopilar datos de un tema planteado, que lleve a una respuesta como las hipótesis y la realización del tema ya planteado. Esto nos permite evaluar, estudiar el efecto y repercusión del estrés laboral, así como también a la solución haciendo énfasis en la prevención de futuras enfermedades o factores de riesgos.

8.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis nos dice que por concepto define cual va a ser el objeto de investigación. En nuestro proyecto las unidades de análisis son las personas; es decir, todos los empleados del “Cuerpo de Bomberos de Biblián”. El tema por tratar es de mucha relevancia, ya que hoy en día en el ámbito profesional es el resultado de su desempeño y carga laboral, de diferentes situaciones o conflictos dentro de la institución; por consiguiente, se conocerá su desempeño para verificar si las dos variables son influyentes entre sí.

Por la metodología utilizada es pertinente aplicar una encuesta que será diseñado previamente, lo cual nos permitirá estudiar el estrés laboral y su efecto en el desempeño. Con la validación de la información obtenida, los resultados serán relevantes para comprobar o no las hipótesis.

Se comenzará realizando una reunión para la socialización con toda la población inmersa en la aplicación de la encuesta y la recolección de datos; luego se agrupará las respuestas de acuerdo con los indicadores planteados, Posteriormente se procederá a la tabulación para elaborar un análisis e interpretación de los resultados, abstraer conclusiones, y las recomendaciones orientadas a la generación de planes de mejora de acuerdo con los objetivos.

8.3 Metodología de levantamiento de datos

Los datos se conseguirán a través de cuestionarios tipo analítico descriptivo, realizados al personal escogido mediante muestreo. El muestreo es un conjunto del universo que representa con seguridad a la población.

8.4 Población y Muestra

Están conformados por 20 colaboradores. Entre los cuales se encuentran operativos y administrativos; cinco que son los administrativos, trabajan de lunes a viernes de 8 am a 4 pm; los operativos se dividen en tres guardias que laboran durante 24 horas y descansan 48 horas.

8.5 Alcance

El alcance del estudio depende la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Pero en la práctica, cualquier investigación puede incluir elementos de más de uno de estos cuatro alcances. (Sampieri, 2014, pág. 90)

Las investigaciones de tipo exploratorias ofrecen un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer. Este tipo de investigación se realiza para conocer el tema que se aborda, lo que nos permite “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocemos. Los resultados de este tipo nos dan un panorama o conocimiento superficial del tema (universia, 2017).

9. Análisis evaluación del desempeño

Resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los empleados del “Cuerpo de Bomberos de Biblián”. En esta parte se refleja el análisis e interpretación de resultados, verificación de la hipótesis, mediante la aplicación del gráficos y datos estadísticos importantes para el procesamiento de datos tabulados. A continuación, se procede a analizar la evaluación de desempeño, así como la representación gráfica, el análisis y la interpretación de cada una de ellas.

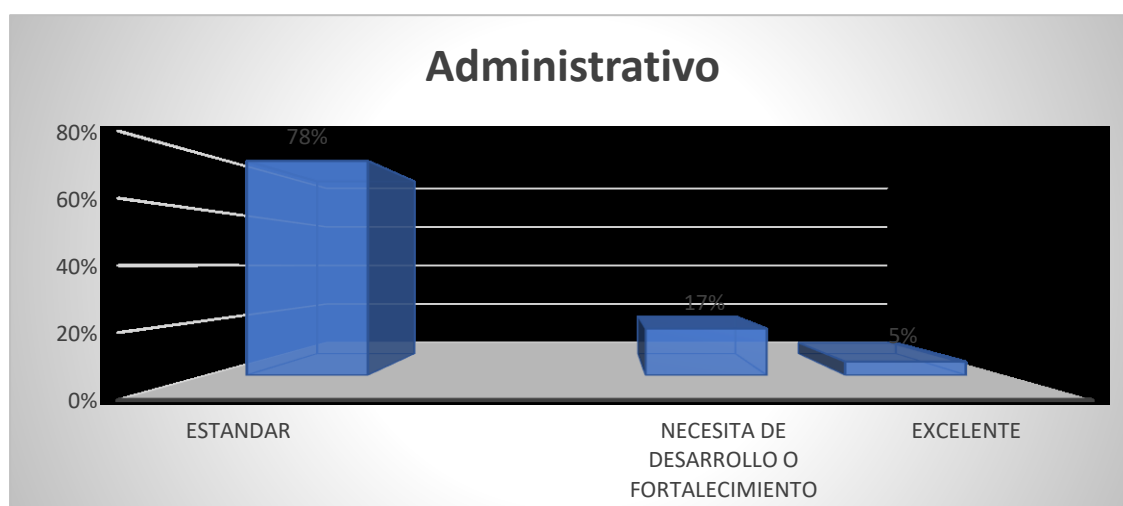


Tabla 1 Evaluación de desempeño administrativos

Chiavenato (2019), plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa; es decir, es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo.

Como se puede observar en la imagen, de todo el personal administrativo del cuerpo de bomberos de Biblián, el 78% se encuentra en el rango estándar, lo que demuestra que se encuentran en buen rango, aunque todavía les falta mejor para poder llegar a la excelencia de la evaluación de desempeño. El 17% refleja una necesidad de desarrollo o fortalecimiento, dentro de su área de trabajo; a pesar de que es poca la población se puede observar que se necesita un desarrollo o

fortalecimiento dentro de sus funciones. Finalmente, sólo el 5% se encuentra dentro del rango excelente, esto nos quiere decir que tienen un buen desarrollo y entendimiento de sus funciones, no obstante, aún se podría ver cuáles son las funciones o dificultades que tienen.

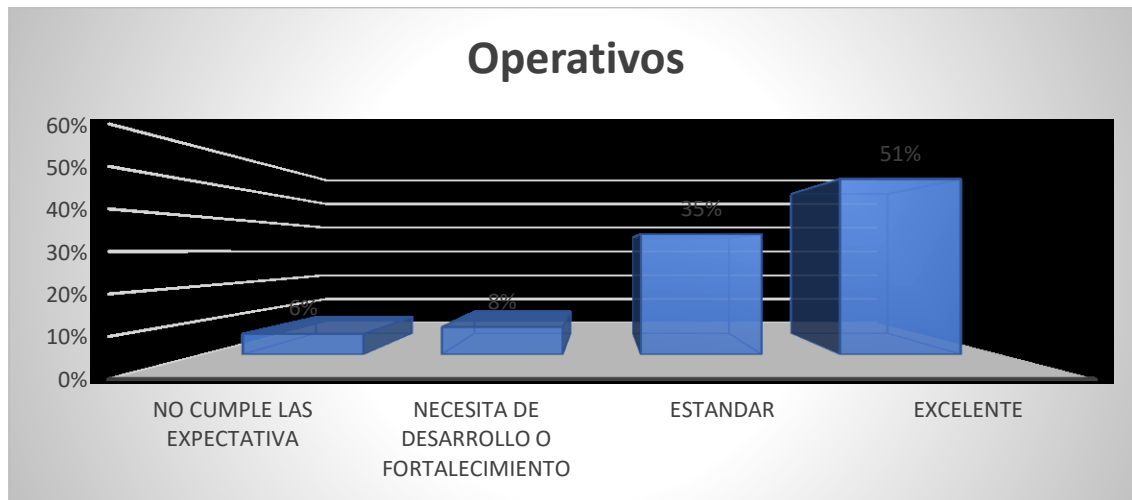


Tabla 2 Evaluación de desempeño operativos

Coulter (2005) describe que el planear tiene diferentes pasos como: definir las metas dentro de la organización, luego realizar una estrategia para llevarlas a cabo, y al final coordinar en la institución para cumplir este proceso y por supuesto que sea efectivo. Plantear una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales por otra parte.

Dentro de los bomberos operativos nos encontramos con el 6%, que no cumple con las expectativas; el 8%, que necesita desarrollo o fortalecimiento de sus funciones; el 35%, que se encuentra en el rango estándar que nos quiere decir que existe un entendimiento y cumplimiento de sus funciones; y por último dentro del porcentaje excelente tenemos el 51%, el cual se califica

como un buen desempeño laboral dentro de la organización. Lo cual se puede decir que en base a varios factores, se evidencia que la mayoría de la población se localiza en el parámetro de excelente y cumple con lo dicho por los autores.

El análisis de los diferentes conceptos, sugiere que la esencia de todo sistema de Evaluación del Desempeño es realizar una valoración lo más objetiva posible, acerca de la actuación y resultados obtenidos por la persona en el desempeño diario de su trabajo; poniéndose de manifiesto la óptica de la evaluación la cual pudiera decirse tiene carácter histórico (hacia atrás) y prospectivo (hacia delante), y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuales.

10. Análisis y resultados estrés

Los investigadores y expertos todavía no tienen una concordancia en cuanto a la definición de estrés o de sus propiedades esenciales; sin embargo, el estrés se lo puede definir como la interacción del organismo con el medio ambiente, es decir, es la reacción del cuerpo a un desafío o demanda ya sea de tipo emocional, cognitiva, fisiológica o del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos.

Dentro de la prueba de estrés, nos encontramos con 3 resultados que son ausencia de estrés, estrés tolerable y por último estrés crónico.

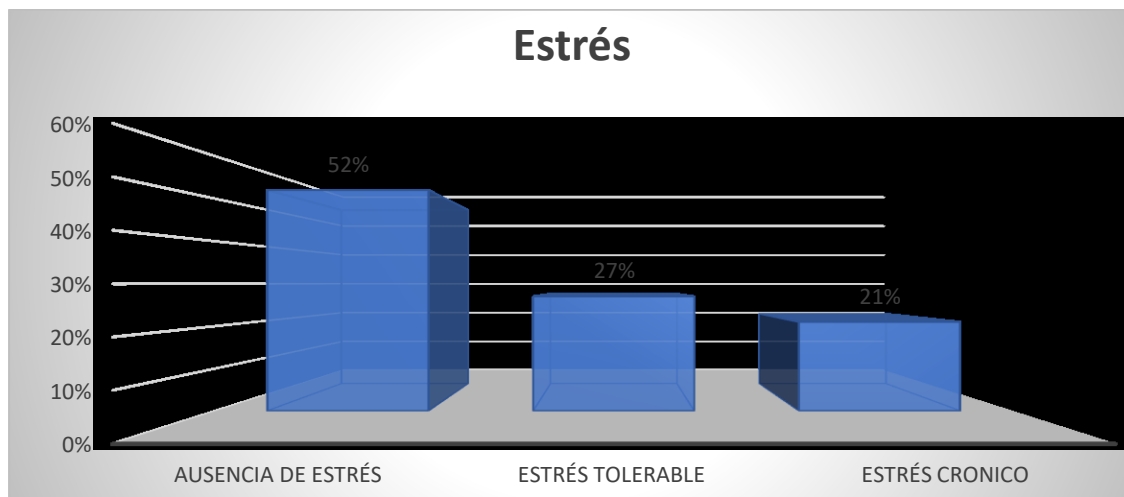


Tabla 3 Estrés general de bomberos

Como se puede observar, el 52% de colaboradores tienen ausencia de estrés, lo que indica que dentro de la organización no existen variantes que provoquen un alto estrés en las funciones que realizan los colaboradores, lo cual permite un buen desarrollo de sus funciones; aunque se encuentren inmersos en accidentes y emergencias. El 27% indican un estrés tolerable, lo que evidencia que todavía no sufren dificultades en sus funciones; sin embargo, podrían pasar al estrés crónico el cual acarrea varias consecuencias tanto mentales como físicas, por lo cual se debe cuidar su bienestar. Finalmente, en el 21% se evidencia un estrés crónico, lo cual podría provocar un mal desempeño y con el tiempo, los efectos del estrés pueden acumularse en el cuerpo, llegando a debilitar el sistema inmunológico y exponer al organismo a diversas enfermedades.

El cuerpo crea una hormona llamada cortisol, que ingresa en el flujo sanguíneo que por breves períodos, puede ayudar a regular muchas de las funciones naturales del cuerpo, incluso el sueño, peso, presión arterial y nivel de azúcar en sangre; sin embargo, cuando hay la presencia del estrés a largo plazo, los niveles de cortisol permanecen elevados, por lo que puede generar inflamación y

un recuento más bajo de glóbulos blancos, dos problemas que pueden debilitar el sistema inmunológico, causando así problemas no sólo a nivel físico, sino también en el ámbito laboral.

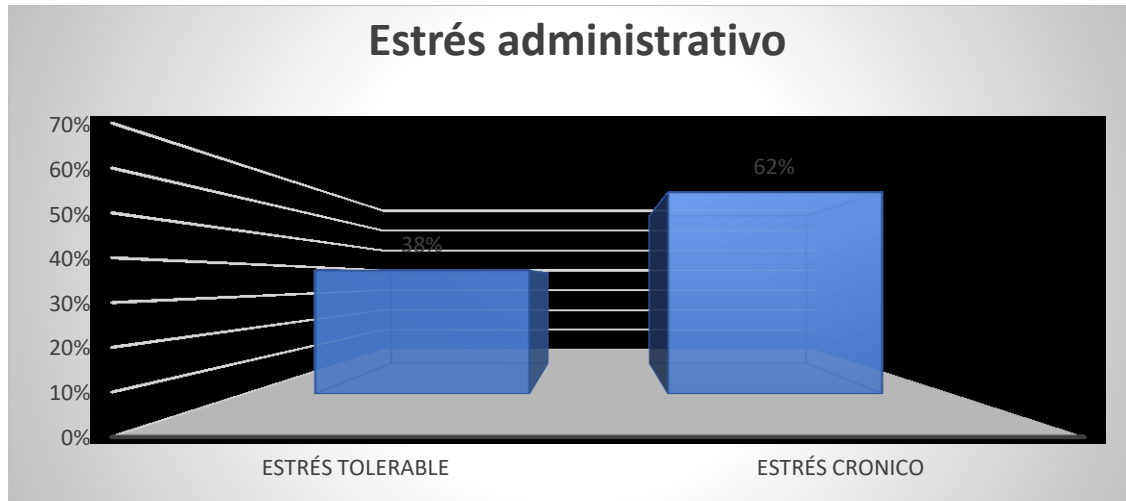


Tabla 4 Estrés del personal administrativo

Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. Enfatizan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación. En el personal administrativo que cuenta con cuatro personas, se haya el estrés tolerable con el 38; el estrés crónico representa un 62%, por lo que se evidencia que en esta área en particular el nivel de estrés es muy preocupante.

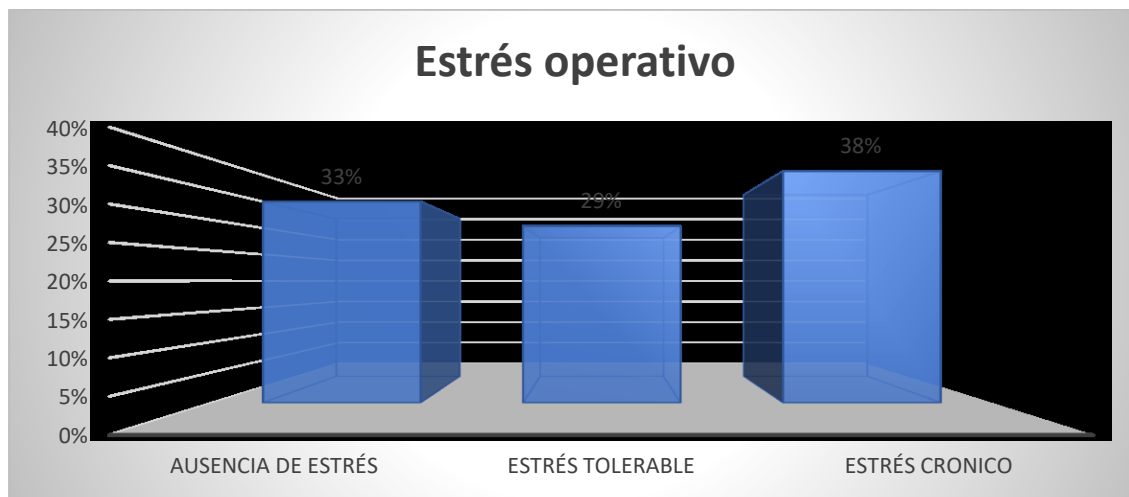


Tabla 5 Estrés del personal operativo

La respuesta al estrés es nuestra particular forma de afrontar y adaptarnos a las diversas situaciones y demandas que nos vamos encontrando. Es una respuesta que aparece cuando percibimos que nuestros recursos no son suficientes para afrontar los problemas. En el personal operativo en el cual se encuentran quince colaboradores existen los 3 niveles de estrés a comparación del personal administrativo. El 29%, se encuentra el estrés tolerable, el cual no es un nivel preocupante comparando con la ausencia de estrés; pero, el estrés crónico que corresponde al 38%, es el nivel de estrés más preocupante por las varias causas que puede contraer, como enfermedades, bajo desempeño, etc.

El estrés es un hecho habitual en nuestras vidas que no puede evitarse, ya que, en cualquier cambio que requiera adaptación se genera estrés. Son estresantes muchas de las situaciones que se viven a lo largo de la vida, tanto las positivas como las negativas; sin embargo, el estrés no siempre es necesariamente nocivo y perjudicial, ya que en muchas de las ocasiones este es el motor que impulsa a la acción o a lograr metas en la vida.

11. Análisis de evaluación de desempeño Vs. estrés laboral.

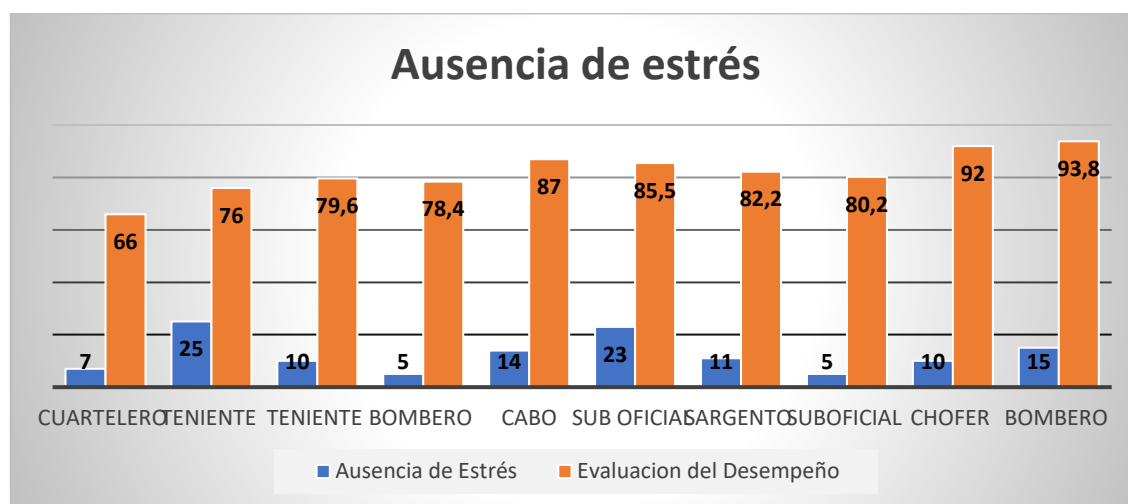


Tabla 6 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño general

El estrés es un problema muy presente en la actualidad en los trabajadores el cual puede influir en el rendimiento laboral. Este mal deteriora las relaciones humanas en una organización, que puede causar un bajo rendimiento laboral e insatisfacción de parte del trabajador; razón por la cual es necesario su tratamiento. El estrés se manifiesta como un mecanismo de defensa, preparado por nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, con un nivel de exigencia alta; el problema surge cuando esta respuesta natural de nuestro cuerpo se activa por largo tiempo y en exceso, provocando problemas de salud a corto y mediano plazo.

12. Ausencia de estrés y Evaluación del desempeño

12.1 Ausencia de estrés, evaluación del desempeño no cumple las expectativas.

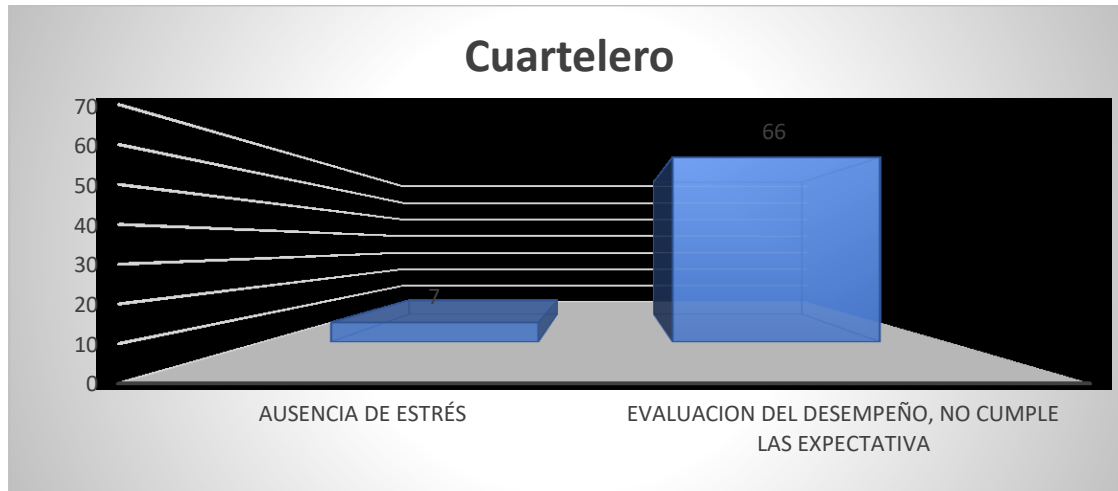


Tabla 7 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño cuartelero

En la comparación de la evaluación de desempeño con el estrés, nos encontramos con el cuartel que como función tiene las entradas y salidas de las emergencias. La evaluación del desempeño tiene una calificación de no cumplir con las expectativas que se requiere en su cargo, y presenta ausencia de estrés; lo que indica que su trabajo no les genera estrés, pero necesita un fortalecimiento para obtener un mejor desempeño. La ausencia de estrés no es significativa para la realización de sus funciones, es una falta de eustrés para que el colaborador tenga un conjunto de acciones que permita una mejora en el rendimiento de las tareas. Desarrollando tareas convencionales, se ven faltos de motivaciones y de la necesaria tensión vital. Se podría decir que, al no gozar de la oportunidad de encarar ningún reto en sus actividades, los conlleva a que su vida sea muy predecible, monótona y aburrida. Los individuos que eluden cualquier riesgo hasta en pequeñas dosis, son asimismo candidatos a la falta de estrés.

12.2 Ausencia de estrés, evaluación del desempeño necesita de desarrollo o fortalecimiento

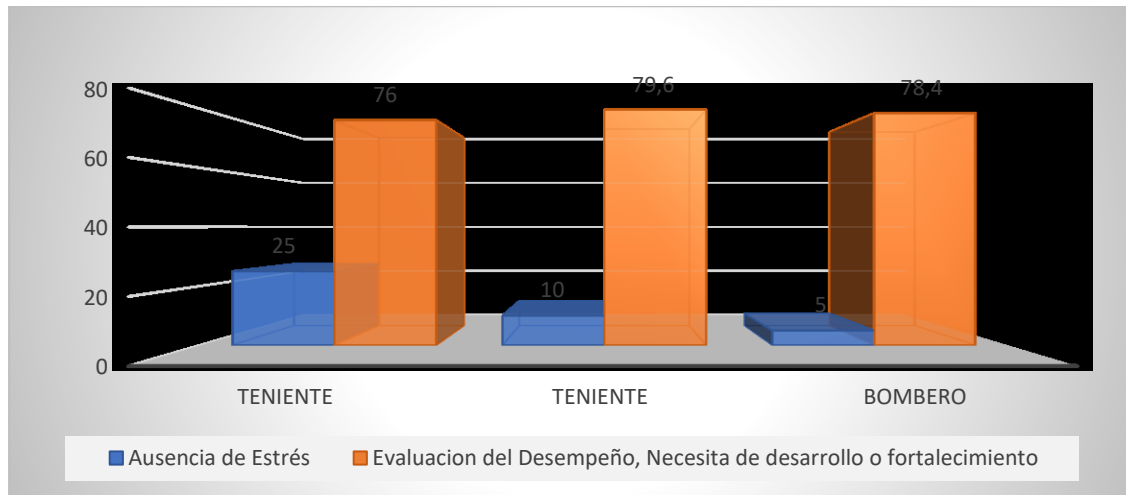


Tabla 8 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño.

Se puede identificar que, tienen ausencia de estrés y a su vez la necesidad de desarrollo o fortalecimiento. En esta gráfica se establecen los niveles de estrés que manejan los empleados que fueron evaluados; se comprueba que los colaboradores contemplan un nivel de estrés bajo o ausencia de estrés, por lo que ningún colaborador se situó en el nivel de estrés tolerable y crónico. Esto indica que no influye en su desenvolvimiento adecuadamente dentro de la organización ya que necesita un fortalecimiento en sus funciones. Es posible que su rendimiento cumpla los mínimos, pero no conseguirá sobresalir por la falta de aspiraciones que se refugia en la seguridad de su trabajo.

12.3 Ausencia de estrés, evaluación del desempeño estándar

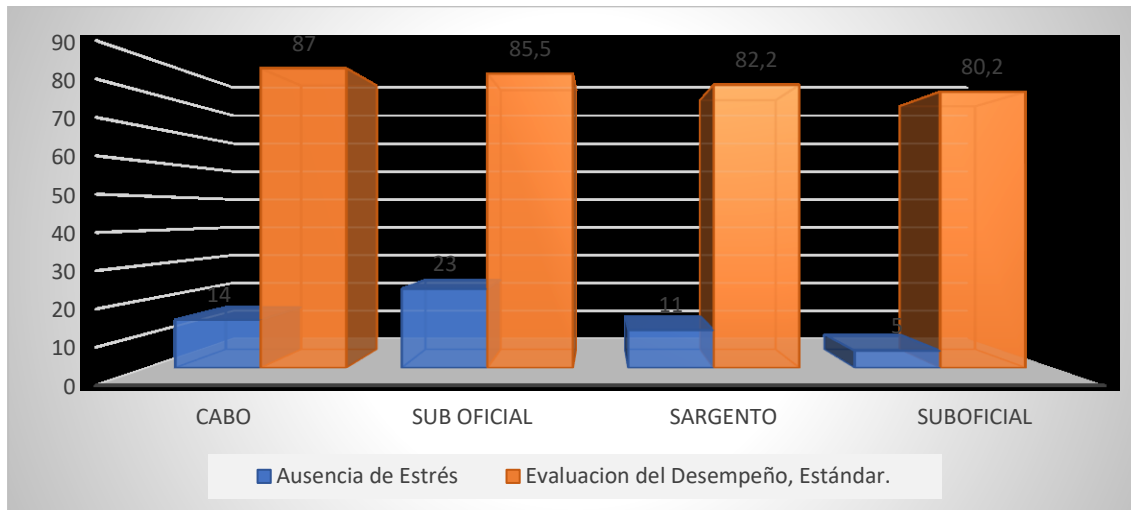


Tabla 9 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño.

En el rango de la evaluación de desempeño estándar, nos dice que la realización de sus funciones es buena obteniendo así una ausencia de estrés, indicando que cumplen sus funciones de manera óptima, por lo cual no se genera estrés en ellos. El nivel estándar indica que están realizando de una manera óptima sus funciones; pero, al colaborador aún le falta un poco más para poder alcanzar la excelencia. El rendimiento de su vida profesional es bueno debido al inmenso esfuerzo; sin embargo, podemos apreciar de una ligera caída del desempeño por la causa del estrés. La vida de cada ser humano se ve influenciada por la cantidad de estrés.

12.4 Ausencia de estrés, evaluación del desempeño excelente.

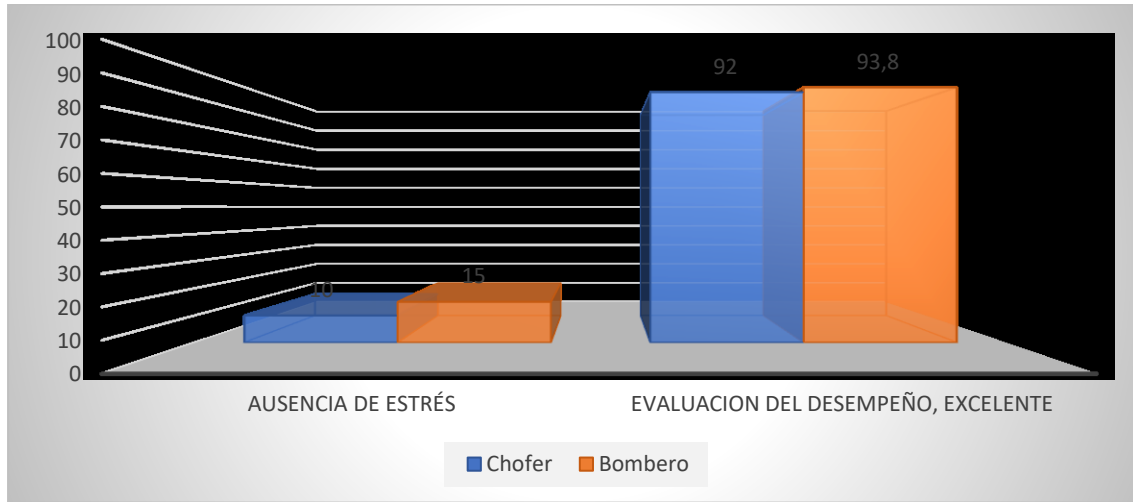


Tabla 10 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño.

En el personal de la institución, con los resultados obtenidos mediante la evaluación del test del estrés se pudo obtener, en base a lo ya antes mencionado dentro de los bomberos de Biblián. El estrés no ha sido una causa relevante para la aparición de trastornos de ansiedad o depresión, por lo cual estas patologías no han sido una causa para desempeñar sus actividades laborales, por lo cual se encuentran dentro de un nivel de excelente. El nivel de desempeño es de alto rendimiento, y podemos observar que el estrés se encuentra en su último nivel de estrés, lo que nos indica que las actividades que se realizan en su área de trabajo les generan una ausencia de estrés.

12.5 Estreses tolerables, evaluación del desempeño Necesita desarrollo o fortalecimiento

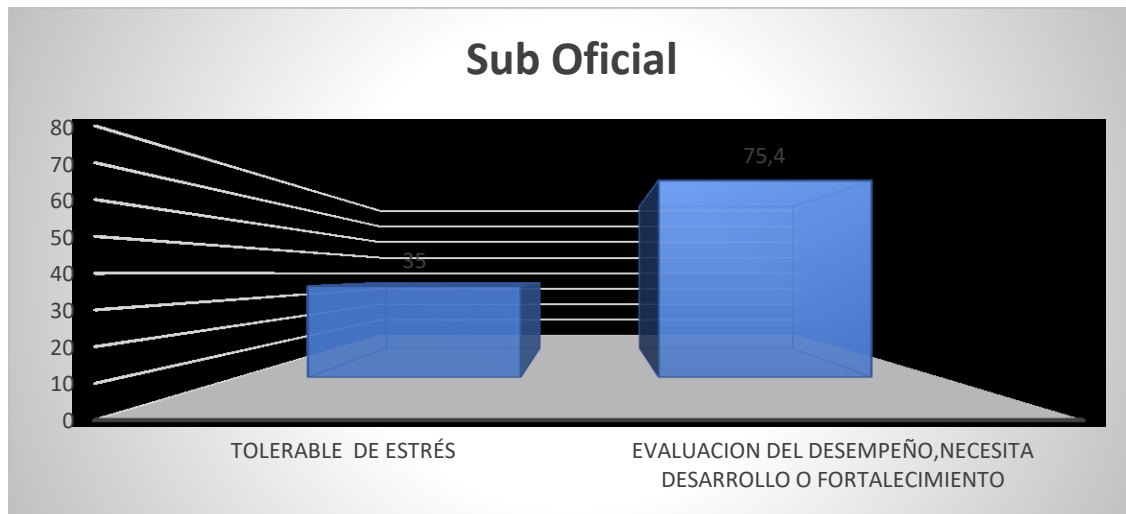


Tabla 11 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño

Como resultados se pudo obtener tanto de la prueba como de la evaluación, un rango de estrés tolerable, el cual nos indicaría que se está generado por la relación del sujeto con el trabajo; en la evaluación de sus funciones se obtuvo que para un mejor rendimiento dentro de las instalaciones, se necesitaría un fortalecimiento para mejorar el desarrollo de las actividades dentro de la institución. El estrés tolerable puede ser cuantitativa (exceso de trabajo en determinado periodo de tiempo) o cualitativa (excesivas demandas en relación con las competencias conocimientos y habilidades del trabajador). Por otro lado la falta de carga de trabajo o la asignación de tareas simples, pueden ser un motivo más de generar estrés.

12.6 Estrés tolerable, evaluación del desempeño estándar.

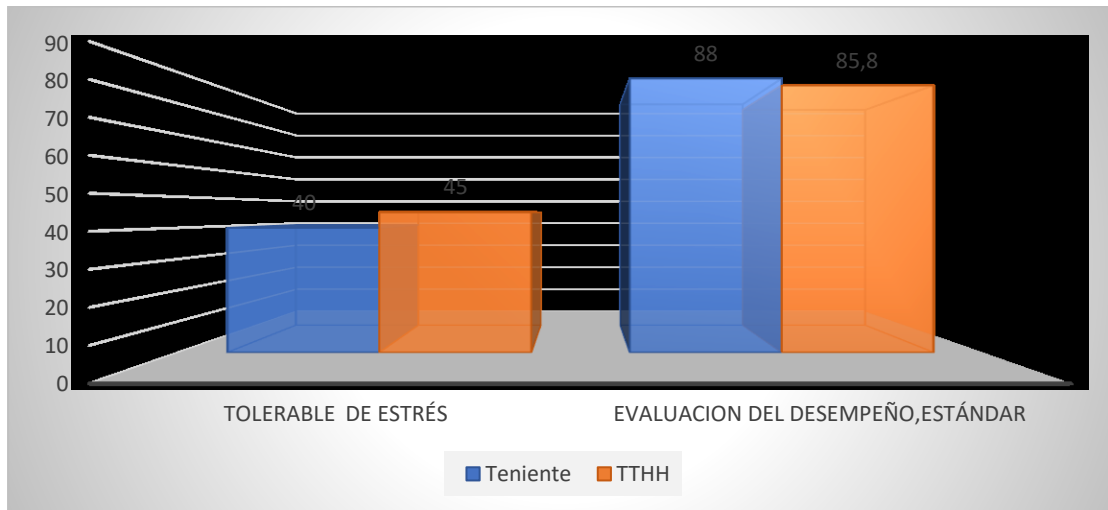


Tabla 12 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño

El cansancio en ocasiones puede ser tanto mental como físico, el cual está relacionado con el síndrome de “burnout”, que es un padecimiento relacionado a un estrés prolongado. Se evidencia que están en el nivel de estrés tolerable; sin embargo, los colaboradores podrían presentar dicha sintomatología como agotamiento, por lo cual se deteriora su capacidad de respuesta imposibilitándole un adecuado rendimiento, perjudicando así su desempeño laboral.

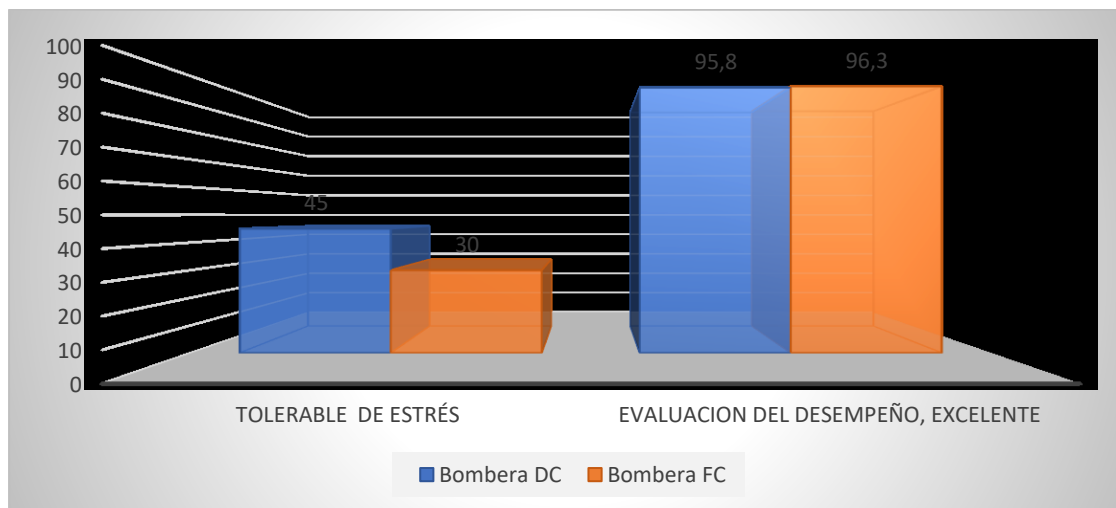


Tabla 13 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño

Luego de su calificación, como resultado se obtuvo un estrés tolerable; dentro de la evaluación del desempeño se evidenció una calificación de excelente. Esto indica que a pesar de tener un estrés tolerable tienen un buen desempeño de sus actividades diarias dentro del cuartel, por lo cual no afecta a su desempeño dentro de la organización; sin embargo, como ya anteriormente se ha mencionado, un nivel de estrés tolerable puede afectar de una manera significativa al colaborador haciéndole bajar su rendimiento en sus funciones.

Luego de los resultados podríamos identificar que una de las razones del estrés, son los turnos y trabajo nocturno, ya que estos trabajos provocan alteraciones del ciclo sueño- vigilia, Se puede afrontar a este estresor mediante una recuperación adecuada de los déficits de sueños, prever tiempo para la vida social y familiar.

12.7 Estrés crónico, evaluación del desempeño, Estándar

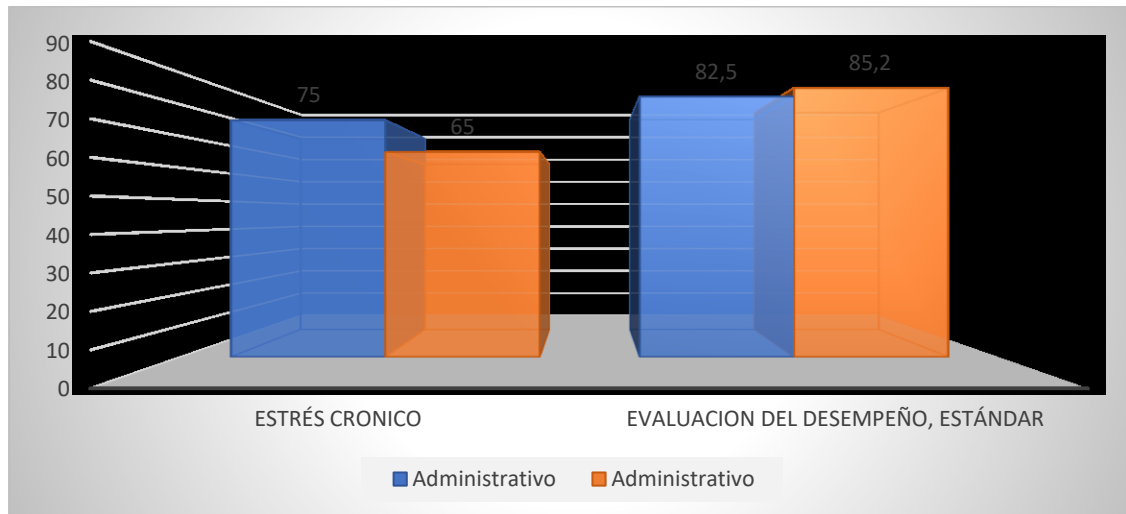


Tabla 14 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño

En el personal Administrativo se pudo obtener los resultados de la evaluación como de la prueba de estrés. Dando como resultado un alto nivel en la escala de estrés crónico; los resultados de la evaluación del desempeño evidencian en la escala de calificación como estándar, lo que nos quiere decir que las condiciones ambientales son las causas que generan mayor estrés. El exceso de estrés puede causar graves daños tanto emocionales como físicos, causando enfermedades de gravedad ya sean cardíacas, ansiedad, depresión, dolor muscular, etc. En ocasiones el estrés crónico puede ser el resultado de eventos que con el tiempo se vuelven cotidianos y no se maneja de una forma adecuada; también es una forma más dañina ya que cuando se prolonga en una gran cantidad de tiempo se produce un agotamiento físico, emocional o mental, causando un resultado devastador ya que tiene un fuerte impacto en el bienestar. Cabe recalcar, que, aunque el nivel de desempeño es estándar, aún no ha llegado a afectar las funciones de los colaboradores; sin embargo, sino es atendida de una forma correcta éste podría ocasionar una ineficiencia o ausentismo por algunas enfermedades y también un desgaste mental muy significativo.

12.8 Estrés crónico, evaluación del desempeño, Excelente

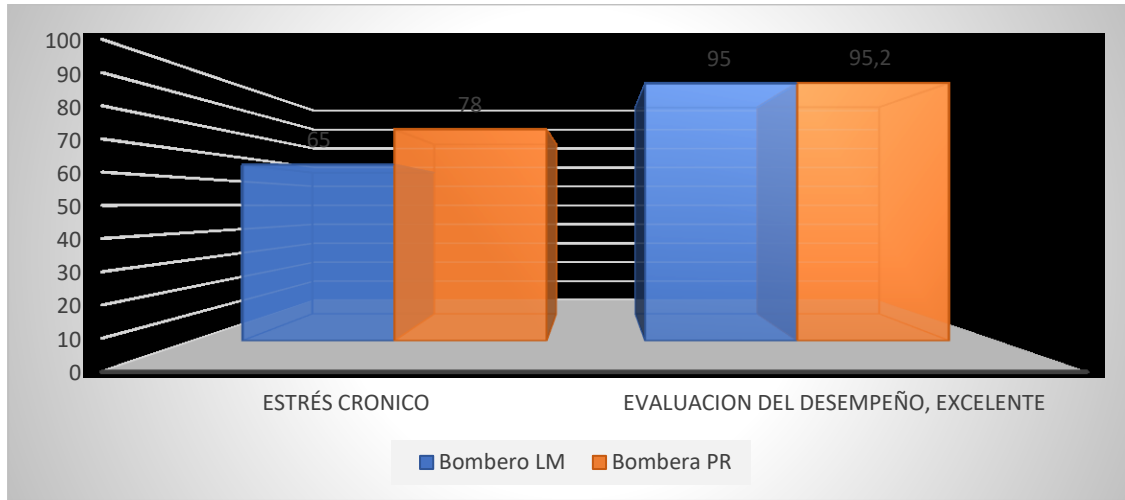


Tabla 15 Ausencia de estrés Vs. Evaluación de desempeño

Los resultados obtenidos evidencian un excelente cumplimiento de las funciones de su cargo. Los resultados obtenidos de estrés nos dan como resultado un estrés crónico, que podría ser por las condiciones ambientales laborales y la relación del sujeto con el trabajo. El estrés laboral es una patología que desencadena un número de alteraciones dentro de la salud y un deterioro en su bienestar. Las consecuencias del estrés laboral se detectan cuando están en un estado de tensión prolongado. También se identifica que el nivel de estrés no afecta a la persona en sus funciones, ya que, se dio como resultado excelente en la escala de calificación.

El estrés laboral aparece cuando el/la trabajador/a tiene la percepción de falta de control sobre su situación laboral, sobre el conjunto de funciones y tareas que debe desempeñar, y los

resultados que debe conseguir; esta falta de control es acompañada por el sobreesfuerzo por encima de los propios recursos, originando un desgaste por exceso de activación.

13. Conclusiones

El nivel de desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos del cantón Biblián, mediante una evaluación del desempeño de 90°, se pudo obtener un promedio del 78% que corresponde a un nivel estándar; el 17% necesita de desarrollo o fortalecimiento; y un 5% ubicándose en un nivel excelente; los resultados obtenidos hacen referencia a la parte Administrativa del cuerpo de bomberos. En el área operativa del cuerpo de bomberos, mediante la realización de unas encuestas elaborada con la ayuda del manual de funciones, se obtuvo como resultado un 6% no cumple las expectativas; el 8% necesita de desarrollo o fortalecimiento; un 35% con resultado estándar; el 51% obtiene un resultado excelente.

El nivel de estrés percibido tanto en administrativos como operativos, presenta un 52% de ausencia de estrés; 27% de estrés tolerable; y 21% de estrés crónico. Estos resultados obtenidos a través del test estrés laboral siendo este el denominado EAE, haciendo uso de la escala S que identifica 3 niveles de indicadores, siendo el primero, tareas y funciones; segundo, condiciones ambientales del trabajo; y como último, la relación del sujeto con el trabajo.

Al final de esta investigación, se puede llegar a la conclusión de que no existe una relación directa entre estrés y desempeño laboral; en base a los resultados obtenidos se evidenció que a menor estrés existente mayor es el desempeño, lo cual podría indicar que una persona en una misma situación puede significar un buen estrés (eustres) y para otra persona un mal estrés (distrés); es decir, lo que importa no es lo que sucede, sino la forma como las personas perciben y afrontan las

situaciones que se le presentan. También se obtuvo los resultados tanto en la parte administrativa y operativa del cuerpo de bomberos, evidenciando que los factores responsables de la aparición de estrés en el personal son: las condiciones ambientales del trabajo, esta conclusión podemos reforzar con los datos obtenidos en los resultados del EAE y lo observado como los problemas y falta de apoyo entre compañeros de trabajo, ya que fomenta una comunicación deficiente afectando el clima laboral; como segundo generador de estrés, las relaciones del sujeto con el trabajo; y último generador, las tareas y funciones.

Finalmente, los resultados en comparaciones de afectación del estrés en las funciones diarias, evidenciaron que tanto en los cinco niveles de calificación del desempeño altos y bajos, no se vieron afectadas con el nivel de estrés, por lo cual éste no afectaría en nada en el desarrollo de cada una de las ocupaciones diarias.

14. Recomendaciones

El cuerpo de bomberos de Biblián debería implementar políticas institucionales de promoción y bienestar del trabajador a través: de proyectos, programas e integración socioeducativos, programas de comunicación asertiva, motivación laboral, satisfacción laboral, socialización laboral, así mismos programas recreativos con el fin de fortalecer las relaciones laborales y mejorar el ambiente de trabajo.

Además, convendría implementar el acompañamiento a los trabajadores, para tener un mejor seguimiento y más detalle de todos los integrantes del cuerpo de bomberos del cantón

Biblián, obteniendo así un mejor desarrollo de las distintas funciones. Así también una mejor implementación de personal con mayor conocimiento, relacionadas al desarrollo de recursos humanos y el bienestar del personal, y una mejor capacitación al momento de ingreso de sus funciones.

Finalmente, este estudio puede ser de gran utilidad para los directivos de los bomberos de Biblián, pues la información encontrada constituye una retroalimentación importante para optimizar sus procesos formativos e identificar elementos que pueden mejorarse o mantenerse.

15. Cronograma

Objetivos específicos y Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
OE 1 Fundamentar un marco teórico que sustente las variables de objetivo de estudio	x					
Revisión bibliográfica		x				
Esquema definido con sus respectivos argumentos			x			
OB identificar las estrategias que emplean las organizaciones para motivar la permanencia de sus colaboradores			x	x		
Entrevista con la gerencia de la organización				x		x
Desarrollar cuestionarios, encuestas, entrevistas						x
Análisis y comparación de la información obtenida						x
OB identificar la percepción de los colaboradores referente a las practicas organizacionales empleadas por los patrones						x
Elaborar cuestionarios para recopilar información						x

Aplicación de la prueba, entrevista, encuesta y su análisis							x
Informe final							x

EAE

ESCALAS DE APRECIACIÓN DEL ESTRÉS

J. L. Fernández Seara
M. Mielgo Robles

16. Anexos

MANUAL
(4ª EDICIÓN)



PUBLICACIONES DE PSICOLOGÍA APLICADA
TEA Ediciones, S.A.
MADRID - 2006

Copyright © 1992, 1996, 2001, 2006 by
TEA Ediciones, S.A., Madrid (España)
I.S.B.N.: 84 - 7174 - 871 - 1.
Depósito legal: M-49057-2006

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita de los titulares del "Copyright", bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento; comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.

INTRODUCCIÓN

Uno de los fenómenos de actualidad, sin duda, es el estrés. Se trata de un tema que engloba distintos aspectos: los agentes del estrés (acontecimientos estresantes), los procesos involucrados en el estrés (fisiológicos, afectivos y cognitivos), y los efectos del estrés (síntomatología asociada al estrés). Nosotros nos centraremos sobre todo en la primera consideración del estrés.

Por otro lado, son muchos los ámbitos donde el estudio del estrés ocupa un papel central: en el mundo sociolaboral, en la conducción, en la vejez, a lo largo del ciclo vital. Es precisamente en estos cuatro campos donde aplicamos nuestra investigación acerca del estrés y más concretamente acerca de los acontecimientos estresantes como generadores de estrés (LAZARUS, 1966).

Estos se refieren a estímulos, agentes, circunstancias, situaciones, factores... que amenazan nuestra vida y nuestra salud física y psíquica.

El sujeto hace una valoración de los acontecimientos estresantes, considerándolos como amenazantes, agresivos, perturbadores, etc. Pero existen diferencias individuales en la evaluación de los agentes estresantes. Por eso, el estrés es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno. Depende de las evaluaciones cognitivas sobre sí mismo y sobre el contexto (LAZARUS, 1966).

Nosotros incluimos en cada una de las escalas tres categorías o parámetros de medida:

- ➔ Presencia/No presencia de los distintos acontecimientos estresantes.
- ➔ Valoración personal de la intensidad con que han afectado dichos acontecimientos.
- ➔ Afectación en la actualidad o en el pasado.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

1.1. FICHA TÉCNICA

Título: Escalas de Apreciación del Estrés (EAE).
Autores: J. L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles.
Duración: Tiempo variable de 20 a 30 minutos aproximadamente cada escala.
Aplicación: Adultos, desde 18 a 85 años; individual y en grupo.
Finalidad: Se evalúa, a partir de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afectan en la vida de cada sujeto.

1.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Esta batería de escalas sobre el estrés ha sido diseñada con el objetivo de conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos.

Cabe destacar tres objetivos:

1. Conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto.
2. Apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales.
3. Conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando.

1.3. MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

Uno de nuestros propósitos ha sido la búsqueda de un modelo teórico que apoyase nuestra investigación empírica.

Creemos que los modelos teóricos y líneas de investigación de HOLMES y RAHE (1967) y LAZARUS (1966) nos ofrecen las directrices de nuestros trabajos y estudios aplicados.

Consideramos, pues, que a lo largo del ciclo vital se dan abundantemente actividades, desempeño de roles, vivencias de sucesos, experiencias, situaciones que desencadenan estrés, ansiedad, nerviosismo, tensión y otros síntomas en los sujetos. Pero no todos los agentes potencialmente estresantes están presentes en la vida de cada individuo, ni afectan de la misma manera. Al contrario, la respuesta al estrés es

diferencial, depende de los agentes pero también de la reacción y capacidad de afrontamiento por parte del individuo.

Desde un planteamiento cognitivo el sujeto hace una valoración cognitiva de los acontecimientos estresantes y también de sí mismo frente a ellos. Aunque el suceso pueda ser relevante o vital, su respuesta puede ser adecuada si el sujeto cuenta con la estrategia de afrontamiento adecuada (estrategia de afrontamiento cognitivo, afectivo, social...).

En la vivencia del estrés, por supuesto, es fundamental el planteamiento cognitivo (de uno y del contexto), pero también lo es el afectivo-emocional de cómo se viva dicho suceso vital.

1.4. ESTRUCTURA DE LA BATERÍA

La batería de pruebas sobre el estrés consta de cuatro escalas independientes:

- EAE-G: Escala General de Estrés.
- EAE-A: Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos.
- EAE-S: Escala de Estrés Socio-Laboral.
- EAE-C: Escala de Estrés en la Conducción.

Tienen en común el objetivo de analizar la incidencia y el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los sujetos. Todas ellas presentan tres categorías de análisis:

- *Presencia* (SI) o *Ausencia* (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto.
- *Intensidad* con que se han vivido o se viven esos sucesos estresantes (0 1 2 3).
- *Vigencia* del acontecimiento estresante; si ha dejado de afectarle (P), o si todavía le afecta (A). En este parámetro se hace una consideración independiente de la situaciones que todavía afectan o que han dejado de hacerlo.

Dentro de cada escala los items recogen una vasta gama de factores que pueden generar estrés. Hemos elegido aquellos que consideramos más relevantes y frecuentes en cada ámbito de estudio y análisis.

1.4.1. Contenido de las escalas

Escala General de Estrés (EAE-G)

Esta escala tiene como objetivo principal ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada sujeto.

Va dirigida a la población en general abarcando edades entre los 18 y los 60 años (ambos inclusive).

Como variable de control se tienen en cuenta la edad y el sexo.

La escala consta de 53 elementos distribuidos en 4 grandes temáticas:

- Salud.
- Relaciones humanas.
- Estilo de vida.
- Asuntos laborales y económicos.

Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (EAE-A)

Esta escala intenta evaluar el número e intensidad de estrés vivido como respuesta a los sucesos estresantes relacionados sobre todo con la vida afectiva y sentimental.

Va dirigida a la población de personas mayores — ancianos — con edades comprendidas entre 66 y 85 años.

Como variables a analizar se han tenido en cuenta el sexo y el lugar de residencia (institucional o familiar).

Consta de 51 items agrupados en tres áreas:

- Salud y estado físico y psíquico.
- Vida psicológica (afectiva emocional...).
- Vida social y económica.

Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S)

Esta escala tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral.

Va dirigida a la población que está trabajando por cuenta ajena comprendida entre las edades de 20 a 60 años.

La escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto:

- Trabajo en sí mismo.
- Contexto laboral.
- Relación del sujeto con el trabajo.

Las variables a tener en cuenta en la muestra han sido la edad, nivel de estudios y categoría profesional.

Escala de Estrés en la Conducción (EAE-C)

Esta escala tiene como objetivo conocer la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles y la tendencia del sujeto a la ansiedad, irritación, tensión, nerviosismo, etc.

Los 35 enunciados se han distribuido en las siguientes categorías:

- Relación con factores externos (físicos, ambientales, contexto).
- Relación con uno mismo.
- Relación con otros conductores.

La población a la que se ha aplicado la escala está formada por sujetos de edades comprendidas entre 20 y 60 años.

1.4.2. Factores de las escalas e interpretación de las mismas

A partir de los aspectos estudiados en la primera fase de aplicación empírica de cada una de las escalas, los distintos análisis factoriales nos han permiti-

do determinar el número y la naturaleza de algunos factores básicos en cada una de ellas.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES ELEGIDOS

La elección de los distintos factores se apoya en la técnica del análisis factorial de los componentes principales.

1.6. MATERIAL

Aparte del presente Manual, común a las cuatro escalas, la prueba incluye:

- Ejemplares (cuatro, uno para cada escala).

- Hoja de respuestas común a toda la batería.

- Material auxiliar: lápiz, goma de borrar, etc.

2. NORMAS DE APLICACIÓN

Antes de comenzar la sesión de aplicación es conveniente conseguir un clima de empatía que favorezca la sinceridad y la honradez de los sujetos — sobre todo ancianos — y así evitar interpretaciones erróneas.

Se tendrán en cuenta, por otra parte, los requisitos habituales en cuanto se refiere a preparación del material, disposición de la sala de examen, condiciones ambientales adecuadas, etc.

2.1. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

El procedimiento a seguir es el mismo cualquiera que sea la escala que haya de aplicarse.

Una vez que todos los sujetos estén convenientemente acomodados, se reparten las hojas de respuestas rogándoles que rellenen los datos que se piden en la cabecera de la misma. A continuación se añade:

“Tracen una cruz o un aspa en el recuadro que está delante de las letras...” (digase la que corresponde a la escala que va a aplicarse y compruébese que lo han hecho correctamente).

Se reparten a continuación los ejemplares de la escala que ha de aplicarse dejando la portada hacia arriba y advirtiendo:

“No escriban nada en esta hoja; en ella están las cuestiones a que tienen que contestar. Pero antes vamos a leer las instrucciones que figuran en la portada al mismo tiempo que Vds. pueden hacerlo en voz baja para que todos entiendan lo que tienen que hacer y el modo de dar las respuestas”.

Se hace así y después de leer el ejemplo se añade:

“En el caso de que Vds. sufran o hayan sufrido un castigo o sanción que no han merecido deberán trazar una X encima del SÍ que aparece en la parte superior de la hoja de respuestas, detrás de la palabra EJEMPLO; si no es así, pondrán la X encima de la palabra NO. Háganlo (SI ES NECESARIO, AYUDAR A LOCALIZAR EL LUGAR EN QUE HAN DE DAR SU RESPUESTA Y EL MODO DE HACERLO). Solamente si ha contestado SÍ, deben precisar el grado de influencia que este hecho ha tenido o tiene sobre Vds. marcando otra X sobre uno de los números que vienen a continuación y según la siguiente escala: 0 = nada; 1 = poco; 2 = mucho; 3 = muchísimo. Por último, quienes hayan contestado SÍ, marcarán la letra A si todavía les está afectando y la letra P si les ha dejado de afectar o apenas le afecta.

¿Han entendido bien todos lo que tienen que hacer? (ACLARAR, SI ES NECESARIO). Por favor, sean sinceros en las respuestas y contesten a todos los enunciados. Trabajen con rapidez y sin pensar demasiado sus contestaciones. Si se equivocan, rodeen con un círculo la marca que hayan hecho y pongan otra señal. ¿Preparados? Den vuelta a la hoja y empiecen”.

Cuando todos hayan terminado se recogen las hojas y los ejemplares.

3. NORMAS DE CORRECCIÓN

3.1. OBTENCIÓN DE PUNTUACIONES

De cada una de las escalas deben obtenerse de manera directa dos tipos de puntuaciones: las que corresponden a la presencia de situaciones de estrés (en la actualidad o en el pasado) y las que expresan la intensidad con que se han experimentado.

Para obtener estos valores es aconsejable proceder de la forma siguiente:

- 1º) Comprobar sobre la hoja de respuestas que todas las contestaciones "SÍ" van seguidas de las marcas correspondientes en la columna "Tiempo"; si no fuera así se trazará una raya roja a lo largo de toda la fila, lo que indicará que esa respuesta ha sido anulada.

- 2º) Se obtendrán los valores parciales de intensidad en A y en P sumando los puntos de intensidad (1, 2 o 3) con que se haya calificado cada respuesta positiva o bien multiplicando el número de respuestas de cada categoría por los valores medios que figuran en la última columna de la tabla 3. Si no se hubiera señalado ninguno de los valores de "intensidad" se consideraría como 0.
- 3º) La puntuación directa total es igual a la suma de ambos valores y podrá transformarse en centil consultando la tabla 5.

En la parte inferior de la hoja de respuestas aparecen unos recuádrlos para anotar las diversas puntuaciones obtenidas en el proceso.

3.2. EJEMPLO PRÁCTICO DE VALORACIÓN

Resultados obtenidos por un sujeto varón de 38 años, economista.

Número de SÍ = 27, distribuidos de la forma siguiente: 12 en A y 15 en P.

En A: 1 SÍ valorado con 0 = 0
 3 SÍ valorados con 1 = 3
 5 SÍ valorados con 2 = 10
 3 SÍ valorados con 3 = 9

En total 22 puntos en A (intensidad del estrés en el presente).

En P: 1 SÍ valorado con 0 = 0
 3 SÍ valorados con 1 = 3

7 SÍ valorados con 2 = 14
 4 SÍ valorados con 3 = 12

En total 29 puntos en P (intensidad del estrés en el pasado).

La puntuación total a partir de los valores en A y en P es 51 puntos.

Este índice total de intensidad se transformará en puntuación centil; en este caso 50. Luego se comparan los resultados totales y parciales con las medias obtenidas por el grupo normativo en cada escala (tablas 3 y 5).

3.3. PUNTUACIONES MÁXIMAS Y MÍNIMAS OBTENIDAS EN CADA ESCALA

Tabla 1. Puntuaciones máximas y mínimas alcanzadas por los grupos normativos

PUNTUACIONES		ESCALA G	ESCALA A	ESCALA S	ESCALA C
Máxima/Mínima del SÍ		45/9	46/8	45/10	31/5
Máxima/Mínima del SÍ en A/P	A	23/2	26/5	27/3	19/3
	P	21/3	25/3	24/5	16/2
Máxima/Mínima parciales A/P	A	60/9	63/11	85/6	45/4
	P	55/6	64/5	69/10	36/4
Máxima y Mínima Totales		123/19	118/23	117/27	97/12

4. JUSTIFICACIÓN ESTADÍSTICA

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra total para los análisis experimentales de la batería de acontecimientos estresantes estaba formada por un total de 2.059 sujetos distribuidos en cuatro grupos normativos:

- Escala G - 680 sujetos
- Escala A - 523 sujetos
- Escala S - 485 sujetos
- Escala C - 371 sujetos

Tabla 2. Composición de los grupos normativos

ESCALAS	SEXO % Varones	SEXO % Mujeres	EDADES %	TOTALES
G	47,3	52,5	52-59 3,4 44-51 8,8 36-43 16,6 28-35 21,7 20-27 48,2 Med.= 28,5	680
A	31,6	68,1	81-85 14,3 76-80 19,7 71-75 27,4 66-70 38,6 Med.= 71,8	523 (1)
S	63,5	36,2	52-59 1,8 44-51 13,1 36-43 21,8 28-35 34,7 20-27 28,3 Med.= 32,7	485
C	65,5	34,2	52-59 0,8 44-51 7,3 36-43 18,4 28-35 31,7 20-27 41,5 Med.= 33,4	371
TOTAL				2.059 (2)

- (1) Esta muestra la forman personas residentes en instituciones residenciales (19%) y familiares (57%).
 (2) Sólo 354 personas del total han realizado dos o más escalas de la batería.

4.2. RESULTADOS DE LAS MUESTRAS EXPERIMENTALES

Los estadísticos de la tabla 3 fueron obtenidos con los grupos normativos de cada escala, distribuidos atendiendo a tres apartados:

- Incidencia de los acontecimientos (nº de síes).
- Afectación en el tiempo (A/P).
- Intensidad de los acontecimientos (en valores promedio).

Tabla 3. Estadísticos de los grupos normativos

ESCALAS	G		A		S		C		
	M	Dt	M	Dt	M	Dt	M	Dt	
Frecuencia del SÍ	22,5	8,9	25,1	9,2	21,7	8,4	18,2	6,5	
Vigencia	A	11,7	-	13,6	-	12,1	-	10,5	-
	P	10,6	-	11,7	-	9,5	-	7,8	-
Intensidad	A	25,4	-	28,6	-	27,3	-	23,9	-
	P	24,5	-	32,1	-	30,4	-	22,7	-
	TOTAL	51,5	16,3	60,8	14,7	57,7	15,6	46,2	13,8

4.3. FIABILIDAD

Se han calculado los índices de consistencia con procedimientos test-retest (con un intervalo de 15 a 30 días) y mediante la correlación de los ítems pares

impares y corrección posterior del índice con la fórmula de Spearman-Brown. Los resultados obtenidos en cada grupo se presentan en la tabla 4.

Tabla 4. Índices de fiabilidad (3)

ESCALA	TEST-RETEST	PAR-IMPAR
G	0,65	0,74
A	0,83	0,81
S	0,62	0,70
C	0,78	0,69

(3) Realizados sobre submuestras de 327 sujetos en la escala G, 286 en la escala A, 214 en la escala S y 275 en la escala C.

4.4. VALIDEZ

Para analizar la validez de la batería de acontecimientos estresantes hemos utilizado procedimientos de tipo factorial.

Para el análisis de la estructura interna de cada escala (4) se utilizan los datos recogidos con las distintas aplicaciones de los mismos. El procedimiento utilizado ha sido el de componentes principales. Para ello se contó con cuatro grupos (5).

ESCALA G

A partir de una muestra de 83 elementos se han aislado factorialmente dos factores básicos:

- *Factor I:* Este factor hace referencia a aquellas situaciones propias. Agrupa elementos relacionados con la salud, forma de ser, de estar, estilo de vida (números 32, 34, 37, 44, etc.).
- *Factor II:* Se refiere a los acontecimientos contextuales y viene definido sobre todo por elementos ambientales (números 1, 6, 40, 41, 42, etc.) que aluden a ámbitos como el laboral, social y económico.

ESCALA A

A partir de 83 ítems se han aislado factorialmente dos factores principales cuya denominación e interpretación es la siguiente:

- *Factor I:* Pérdida. Responde a un conjunto de ítems que se refieren a situaciones de pérdida de salud, autonomía, prestigio, rol de trabajador, amigos, etc. (números 1, 28, 29, 38, 40, 41, 43...).
- *Factor II:* Enfrentamiento a situaciones nuevas: achaques, muerte, vivir en una re-

sidencia, etc. (números 2, 5, 12, 13, 16, 31, 51...).

Se trata de dos factores de estructura compleja.

ESCALA S

Para el análisis de la estructura interna de esta escala se contó con 72 ítems. Se han aislado factorialmente 3 dimensiones cuya denominación e interpretación son:

- *Factor I:* Trabajo en sí mismo. Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar (números 14, 15, 16, 17, 22, 26, 30...).
- *Factor II:* Contexto laboral. Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo (números 8, 13, 19, 20, 21, 24, 27, 28, 29, 32, 42...).
- *Factor III:* Relación del sujeto con el trabajo. Está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo (números 4, 12, 32, 43, 44, 45, 46, 49, 50...).

ESCALA C

El análisis factorial alude a dos grupos básicos que se definen de la siguiente manera:

- *Factor I:* Relación del sujeto con los factores externos del tráfico. Se refiere a los aspectos concomitantes de la conducción (números 3, 5, 6, 7, 8, 13, 16, 21, 36...).
- *Factor II:* Relación del sujeto con los otros usuarios. Hace referencia a la problemática de las relaciones con otros automovilistas (números 11, 22, 25, 26, 28, 30, 32...).

(4) Después de los análisis factoriales se eliminan algunos elementos y las escalas quedan definitivamente integradas por el siguiente número de ellos: G=53; A=51; S=50; C=36.

(5) Para el análisis de la estructura interna, el número de sujetos de cada muestra fue: G=327; A=286; S=214; C=275.

4.5. BAREMOS

A partir de las puntuaciones totales en intensidad obtenidas por los sujetos que forman cada uno de los grupos normativos se han elaborado los baremos en puntuaciones centiles para cada escala. Se presentan

en la tabla 5; en el cuerpo de la tabla aparecen puntuaciones directas totales en intensidad y en las columnas externas (DERECHA e IZQUIERDA), las puntuaciones centiles correspondientes,

Tabla 5. Baremos en intensidad total

Centil	Escala G	Escala A	Escala S	Escala C	Centil
99	120-123	116-118	112-117	93-97	99
95	106	112	105	88	95
90	97	103	100	81	90
90	85-90	95	93	75	90
75	77	89	82	70	75
70	69	84	75	64	70
65	62	77	68	60	65
60	57	70	65	55	60
55	54	65	61	50	55
50	51	60	57	46	50
45	47	56	53	42	45
40	43	53	50	39	40
35	40	49	46	35	35
30	36	46	43	32	30
25	33	38-41	39	28	25
15	27	32	35	21	15
10	22	28	31	17	10
5	19	23	27	12	5
M	51,5	60,8	57,7	46,2	M
Dt	16,3	14,7	15,6	13,8	Dt

4.6. VALORACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS (6)

Esta tarea ha de hacerse teniendo en cuenta las tres categorías evaluadas en cada escala. Para ello:

- Se observa si el número de agentes estresantes acontecidos en la vida del sujeto es o no significativo, comparándolo con su grupo normativo (ver tablas 3 y 5 de las medias y centiles).
- Se analiza si hay discriminación en la afectación en el tiempo presente (A) y pasado (P). Para ello, comparamos entre sí las puntuaciones del sujeto obtenidas en esos dos parámetros y, también, con las medias del

grupo normativo de la escala aplicada (tabla 3) (7).

- Se considera la vigencia de los agentes estresantes y su incidencia en la vida del sujeto.
- Se analiza la relevancia de los acontecimientos estresantes señalados por el sujeto en toda la escala y su posible jerarquía.

Una interpretación adecuada cimentará los programas de prevención e intervención sobre el estrés dirigidos a cada sujeto, y deberá estar apoyada siempre en una entrevista personal.

(6) Los resultados deben enmarcarse en los límites ofrecidos por los grupos normativos y a ellos hay que hacer la referencia.

(7) El peso de A/P en la escala C es de poca relevancia.

Escala S

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el Si, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo innmerecido"	SI	NO	0	1	2	3	A	P
--------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE



NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR

- Por favor conteste a todos los enunciados -

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

E A E
Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre _____ Sexo _____ Edad _____
 Estudios/Título académico _____
 Residencia _____ Profesión _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:

G A S C

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

Ejemplo: "Castigo innmerecido" SI NO 0 1 2 3 A P

	SI	NO	Intensidad	Tiempo		SI	NO	Intensidad	Tiempo
1.	SI	NO	0 1 2 3	A P	28.	SI	NO	0 1 2 3	A P
2.	SI	NO	0 1 2 3	A P	29.	SI	NO	0 1 2 3	A P
3.	SI	NO	0 1 2 3	A P	30.	SI	NO	0 1 2 3	A P
4.	SI	NO	0 1 2 3	A P	31.	SI	NO	0 1 2 3	A P
5.	SI	NO	0 1 2 3	A P	32.	SI	NO	0 1 2 3	A P
6.	SI	NO	0 1 2 3	A P	33.	SI	NO	0 1 2 3	A P
7.	SI	NO	0 1 2 3	A P	34.	SI	NO	0 1 2 3	A P
8.	SI	NO	0 1 2 3	A P	35.	SI	NO	0 1 2 3	A P
9.	SI	NO	0 1 2 3	A P	36.	SI	NO	0 1 2 3	A P
10.	SI	NO	0 1 2 3	A P	37.	SI	NO	0 1 2 3	A P
11.	SI	NO	0 1 2 3	A P	38.	SI	NO	0 1 2 3	A P
12.	SI	NO	0 1 2 3	A P	39.	SI	NO	0 1 2 3	A P
13.	SI	NO	0 1 2 3	A P	40.	SI	NO	0 1 2 3	A P
14.	SI	NO	0 1 2 3	A P	41.	SI	NO	0 1 2 3	A P
15.	SI	NO	0 1 2 3	A P	42.	SI	NO	0 1 2 3	A P
16.	SI	NO	0 1 2 3	A P	43.	SI	NO	0 1 2 3	A P
17.	SI	NO	0 1 2 3	A P	44.	SI	NO	0 1 2 3	A P
18.	SI	NO	0 1 2 3	A P	45.	SI	NO	0 1 2 3	A P
19.	SI	NO	0 1 2 3	A P	46.	SI	NO	0 1 2 3	A P
20.	SI	NO	0 1 2 3	A P	47.	SI	NO	0 1 2 3	A P
21.	SI	NO	0 1 2 3	A P	48.	SI	NO	0 1 2 3	A P
22.	SI	NO	0 1 2 3	A P	49.	SI	NO	0 1 2 3	A P
23.	SI	NO	0 1 2 3	A P	50.	SI	NO	0 1 2 3	A P
24.	SI	NO	0 1 2 3	A P	51.	SI	NO	0 1 2 3	A P
25.	SI	NO	0 1 2 3	A P	52.	SI	NO	0 1 2 3	A P
26.	SI	NO	0 1 2 3	A P	53.	SI	NO	0 1 2 3	A P
27.	SI	NO	0 1 2 3	A P					

Número de SI En A = _____ Total = <input style="width: 50px;" type="text"/> En P = _____	Puntuaciones en Intensidad A = _____ Total = <input style="width: 50px;" type="text"/> Centil = <input style="width: 50px;" type="text"/> P = _____
---	--



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN BIBLIÁN
FUNDADO EL 25 DE FEBRERO DE 1969

ABNEGACIÓN, HONOR Y DISCIPLINA

OFICIO No. 061-PJ-C.B.C.B.
Biblián, 06 de abril del 2021

Señores
Universidad Politécnica Salesiana
Presente. -

De mi consideración

Por medio de la presente reciban un saludo cordial a la vez atendiendo oficio emitido de los alumnos Karla Cristina Landi Marca y Luis Sebastián Jara Charro de la Universidad Politécnica Salesiana quienes solicitan la aprobación para realizar el trabajo de titulación dentro de la institución.

Ante lo expuesto AUTORIZO la actividad dentro de la institución, con el tema "Estudio de los niveles de estrés laboral y el impacto que genera en el desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Biblián".

Para los fines legales pertinentes

Atentamente;
ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA

TCRNEL (B) Tnlgo. Romeo Fernández O.
JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DE BIBLIÁN.

Bibliografía

Arce, A. (2013). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*.

Castillo, J. (2007). Administración de personal. Un enfoque hacia la calidad (págs 309-311). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill: Mexico.

ESPAÑOLA, D. D. (2019). *DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMINA ESPAÑOLA*.

Obtenido de www.rae.es

Lahuerta, P. B., & Saíz., J. S. (2005). Estrés y Ansiedad. En J. S. Pilar B. Lahuerta, *Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente (Estrés y Ansiedad)* (págs. 52-68). Barcelona: Mc Graw Hill Education.

Leka, S. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Instituto de Trabajo, Salud y organizaciones de la Universidad de Nottingham.

OMS. (Abril de 2021). *Medicos y pacientes*. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Press, H. B. (2009). *Manejar el estrés*. Chile: Impact Media Comercial S.A.

Roque, D. I., & García, L. Y. (Abril de 2012). *www.paho.org*. Obtenido de www.paho.org: file:///C:/Users/kiki1/Downloads/Folleto-estres-termico.pdf

Seco, M., Andrés, O., & Ramos, G. . (2000). *Diccionario Abreviado del Español Actual*.

Madrid: España: Aguilar.

Rubio, T. (2016). Recursos humanos. Dirección y gestión de personas en las organizaciones.

Barcelona: Octaedro.