UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA - SEDE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

TEMA:

DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL

"VICENTE CORRAL MOSCOSO "

DE LA CIUDAD DE CUENCA

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

Autora:

Clara Beatriz García Paltán.

Directora de Tesis:

Lcda. Cristina Andrade

CUENCA – ECUADOR
2010

LOS CONCEPTOS DESARROLLADOS, ANÁLISIS Y CONCLUSIONES DEL PRESENTE PROYECTO INVESTIGATIVO SON DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DE LA AUTORA.

CLARA GARCÍA P.
C.I.:0102000080

CUENCA, 11 DE JUNIO DE 2010

CERTIFICO QUE BAJO MI DIRECCIÓN, LA PRESENTE TESIS FUE REALIZADA EN SU TOTALIDAD Y CON EL ESFUERZO Y RESPONSABILIDAD QUE HA DEMANDADO EL MISMO POR LA ESTUDIANTE CLARA BEATRIZ GARCIA PALTAN.

LCDA. CRISTINA ANDRADE
DIRECTORA DE TESIS

CUENCA, 11 DE JUNIO DE 2010

Agradecimiento

Al concluir este modesto trabajo de investigación Teórico Práctico, quiero agradecer a la Carrera de Psicología del Trabajo personificada en sus dignas Autoridades y sus distinguidos Catedráticos, que en mi vida estudiantil universitaria supieron compartir sus conocimientos y colaborar de una manera comprometida en mi formación Académica Profesional; así también quiero hacer extensivo mi agradecimiento a las Autoridades del Hospital Regional "Vicente Corral Moscoso", de manera especial al Dr. Jorge Reino, Coordinador de Recursos Humanos de esta Institución, por haberme prestado toda su colaboración en la realización de este trabajo.

Agradezco de manera muy especial a la Lcda. Cristina Andrade, Directora de Tesis, cuya colaboración constituyó el pilar fundamental de este trabajo.

Dedicatoria

Con mucho amor cariño y respeto a mis queridos padres, quienes infundieron en mí el esfuerzo y la dedicación.

A mi entrañable familia: Fernando, Daniel, Christian y Leonardo, porque han estado siempre junto a mí, brindándome su cariño y comprensión y que son mi afán de superación.

De una manera muy especial a aquellas personas que me han brindado su apoyo a lo largo de mi formación académica profesional.

Que el presente trabajo sea un tributo a todo ello.

Clara Beatriz García Paltán

INDICE

Página

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

HOSPITAL REGIONAL VICENTE CORRAL MOSCOSO

1.1Breve Reseña Histórica…….....…..3
1.2 Misión y Visión……...…….....3
1.2.1 Misión…….……...……..3
1.2.2 Visión General….……....……..……4
1.2.3 Visión 2011.……...……...……...……4
1.3 Políticas…...……...…….……4
1.3.1 Estrategias……...……4
1.4 Estructura…..……..5
1.4.1 Área Médica…….5
1.4.2 Área Administrativa…….....6

CAPÍTULO 2

ESTRÉS

INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

2.1 Concepto...……....14
2.2 Causas que originan el estrés……16
2.2.1. Sociales…….17
2.2.1.1 Conflicto y ambigüedad del rol……...17
2.2.1.2 Las relaciones interpersonales……...18
2.2.2 Psicosociales……...……...18
2.2.2.1 Trabajo excesivo……19
2.2.2.2 Poco trabajo……..20

2.2.2.3 Carga mental del trabajo……20
2.2.3 Biológicas……...……...20
2.2.4 Climáticas……..21
2.2.4.1 Ambiente físico……...21
2.3 Tipos de estrés……...22
2.3.1 Eustrés……...23
2.3.2 Distrés…...……24
2.3.3 El episódico……...25
2.3.4 El crónico……...25
2.4 Desarrollo del estrés…….25
2.5 Efectos del estrés……..27
2.5.1 A nivel individual……...……...28
2.5.1.1 Síntomas…....……..……..28
2.5.1.2 A nivel cognitivo-subjetivo……..…….29
2.5.1.3 A nivel fisiológico…….……...……..29
2.5.1.4 A nivel motor u observable……..…...……29
2.6 Estrés laboral……29
2.7 Escalas de Apreciación del Estrés (EAE)……...31
2.7.1 Aplicación……..31
2.7.2 Características…….....31
2.7.3 Estructura de la Batería…….31
2.7.4 La Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S).……...32

CAPÍTULO III

PERSONALIDAD

INCIDENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL

3.1 Personalidad……..38
3.2 Conceptos……..39
3.3 Teorías humanísticas de la personalidad……...41
3.4 Tipos de Personalidad……...46
3.4.1. Personalidad: Tipo A……47

3.4.2 Personalidad: Tipo B…….48
3.4.3 Personalidad: Tipo C…….48
3.5 Influencia del estrés en la personalidad del trabajador……49
3.5.1 Características Individuales y Grupales……50
3.5.1.1 Características Individuales……50
3.5.1.2 Características Grupales……..51
3.6 Análisis Caracterológico de Mauricio Gex……...53
3.6.1 Características Psicológicas……...55
3.6.1.1 Colérico……...55
3.6.1.2 Apasionado…….55
3.6.1.3 Nervioso……..55
3.6.1.4 Sentimental…….55
3.6.1.5 Sanguíneo……...56
3.6.1.6 Flemático…….56
3.6.1.7 Amorfo……56
3.6.1.8 Apático……56
3.7 Técnica Proyectiva Gráfica..……..……...57
3.7.1 Requisitos para la realización de un análisis Grafológico……58
3.7.2 Criterios de evaluación…….60

CAPÍTULO IV

DESEMPEÑO Y MOTIVACIÓN

INCIDENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL

4.1 Concepto de Desempeño……...62
4.2 Concepto de Motivación……..62
4.3 Estrés y Desempeño……..63
4.3.1 Factores psicológicos en el trabajo……...64
4.3.2 Factores Psicosociales……...65
4.3.3 Administración del Desempeño……67
4.4 Motivación y Desempeño……68
4.4.1 Influencia del grupo en la Motivación…….....70

4.4.2 Teorías de la motivación……...71
4.4.3. Teoría de las Necesidades humanas: la Pirámide de Maslow…….....72
4.4.4 Teoría de los dos factores de la motivación……...74
4.4.5 Teoría de la Equidad…….75
4.4.6 Teoría de la expectativa……75
4.4.7 Teoría del Reforzamiento…….76

CAPÍTULO 5

NIVEL DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL VICENTE CORRAL MOSCOSO

5.1 Observación……..79
5.1.1 Aplicación de la ficha de observación…..……...……..……...79
5.1.2 Resultados de la ficha de observación…...…….……...81
5.2 Aplicación Y Resultados de los Test de Estrés EAE, Test de Personalidad, y Técnica Proyectiva Gráfica…….…..82
5.2.1 Presentación Gráfica de los Resultados Obtenidos de la Escala de Estrés Socio- Laboral (EAES)……...…...141
5.2.2 Presentación Gráfica de los Resultados Obtenidos del Test de Personalidad……...……147
5.2.3 Nivel De Estrés Con Tipologías……..150
5.2 Aplicación de Encuesta……..167
5.4 Entrevista a Jefes Departamentales…….172
Conclusiones……..……...…….178
Recomendaciones……..……..…….182
Bibliografía……...……..……..……184

ANEXOS

1. Ficha de Observación
2. Test Psicométrico Escala de Estrés Socio-Laboral EAS

3. Ficha Técnica Análisis Caracterológico
4. Ficha Técnica de Grafología
5. Encuesta
6. Entrevista

INTRODUCCIÓN

El estrés en la actualidad afecta a la población en general ya que se encuentra inmersa en una sociedad globalizada, enfocada al consumismo, esta sociedad exige individuos capacitados para enfrentar y resolver problemas de índole laboral, social, emocional, físico, pero son estas respuestas lo que conllevan a una serie de cambios en el organismo, generando que el individuo se adapte y pueda responder de manera adecuada para tener un desempeño eficaz en todos los ámbitos de su vida.

El término estrés, apareció en el Inglés en forma de distress que a su vez provenía del francés desstrese (Melgosa, 1999,19)

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estimulo estresor o situación estresante. (SATSE, Evolución el concepto estrés, 1).

Existen dos tipos de estrés: estrés positivo o EUSTRÉS y estrés negativo o DISTRÉS.

Eustrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, se adaptan a los cambios, esto les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida, de esta forma desarrollan sus capacidades y destrezas, proporcionándole un crecimiento personal.

En cambio cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y prolongadas, superan la capacidad de adaptación del individuo, pasando a un estado de Distrés (estrés negativo) generando desadaptación.

El estrés es ocasionado por agentes estresores, que son las circunstancias que se encuentran en el entorno de la persona, y puede ser de índole individual, grupal y organizacional. Es importante destacar las diferencias individuales que las personas tienen, ya que para unas determinadas experiencias resultarían agotadoras, difíciles o con un efecto negativo sobre el organismo, para otras personas las mismas

vivencias podrían resultar ligeramente alteradoras sin ocasionar efectos negativos en el organismo.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves que la sociedad enfrenta debido a que no sólo perjudica a los trabajadores en su salud y desempeño en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ocasionando bajas en la economía, podemos decir que el estrés en el trabajo se presenta cuando las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo no están acorde, esto provocará estados de frustración o apatía al trabajo, que le impedirá realizarse integralmente. Por otro lado si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá sentirse estimulado para tener mayor proyección en el mismo.

El Hospital Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca, es una institución que brinda servicios en el ámbito de la salud a la colectividad en general, sin distinción de raza, basándose en valores como son: solidaridad, ética, respeto, por su labor exige que el personal que labora en esta institución brinde un servicio de calidad, por ello los empleados que laboran en el Área Administrativa de esta organización objeto de estudio podrían verse afectados por los agentes estresores originados en el trabajo que podría ser por varias causas: inadecuado ambiente laboral , sobrecarga de trabajo, causado por la falta de personal o ausentismo de un compañero, clima organizacional, temor a lo desconocido, ejemplo de lo citado es el cambio de puesto de trabajo, que podría afectarle al empleado frente a lo desconocido, trabajo rutinario, esto podría ocasionar apatía en sus labores, la falta de estímulos por parte de la organización, impidiendo el pleno desarrollo de los empleados en el campo laboral, baja autoestima, malas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, comunicación deficiente, falta de coordinación, inestabilidad laboral, permitiría que los profesionales acepten trabajos que no van de acuerdo a su nivel de estudio y podría desencadenar insatisfacción, los factores intrínsecos al propio trabajo también podrían desencadenar estrés, el avance tecnológico, podría ser agente estresor para aquel empleado que no se encuentra capacitado para desempeñar determinadas funciones, entre otros los problemas familiares podrían ocasionar estrés laboral.

Los agentes estresores incidirán en los empleados según sean sus características personales, por ello es importante realizar un diagnostico de las causas que originan estrés, su intensidad, sus efectos, así como las características personales, que puedan determinar la vulnerabilidad al estrés que se reflejaría en el desempeño laboral.

“DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL VICENTE CORRAL MOSCOSO DE LA CIUDAD DE CUENCA”

CAPÍTULO I

HOSPITAL REGIONAL VICENTE CORRAL MOSCOSO

1.1 Breve Reseña Histórica:

A mediados del siglo XVI, se fundó en la naciente ciudad de Cuenca, El Hospital Real de la "Caridad". En reemplazo de este hospital, el 28 de diciembre de 1872, se crea en la ciudad de Cuenca el Hospital "San Vicente de Paúl". Esta nueva casa de salud brinda inicialmente los servicios en las áreas médicas básicas a la población regional, bajo la regencia de las Hermanas de la Caridad, de cuyo patrono y fundador heredó su nombre; a partir de esta fecha y por más de un centenar de años fue ampliando y mejorando sus servicios, hasta que en el año de 1970 se realiza la unificación definitiva de todos sus servicios, y en esta misma década, el 12 de abril de 1977 el hospital inauguró una moderna infraestructura física, tecnológica y da paso al funcionamiento del HOSPITAL REGIONAL Y DOCENTE "VICENTE CORRAL MOSCOSO" DE LA CIUDAD DE CUENCA. Esta nueva entidad, surge gracias a la existencia del Hospital San Vicente de Paúl; pues es el resultado de la unificación de los servicios de salud tanto de la Conferencia de San Vicente de Paúl como de la Junta Nacional de Beneficencia y de la Asistencia Social, y si bien inicia sus labores el 12 de abril de 1977 en el nuevo local (local actual), se procede a denominarlo con el nombre actual mediante acuerdo Nº 4387 del 25 de febrero de 1975, como reconocimiento a los méritos del Ilustre galeno Cuencano Dr. VICENTE CORRAL MOSCOSO, para entonces recién fallecido en los Estados Unidos.

1.2 Misión Y Visión

1.2.1 Misión:

El Hospital Vicente Corral Moscos tiene por misión brindar asistencia de 2º y 3º nivel a todo aquel que lo requiera, con visión integral de los pacientes y coordinada con la red del sistema de salud. Es su misión también el formar excelentes profesionales de la salud (médicos, tecnólogos, enfermeras y otros) para la región y realizar investigación clínica y aplicada como aporte a mejorar la salud de la población en el Ecuador.

1.2.2 Visión General:

Queremos que el Hospital Vicente Corral Moscoso sea un hospital donde la comunidad (en la región del Austro) sienta que puede confiar para restablecer su salud. Sea resolutivo y ágil, motive a su personal, que tenga capacidad de decidir y autonomía de gestión.

1.2.3 Visión 2011:

Al 2011 el Hospital Vicente Corral Moscoso, es un moderno y dinámico sistema organizacional hospitalario con capacidad para gestionar procesos que responden a la demanda de servicios de salud de tercer nivel, aplica normas técnica de referencia y contra referencia, sustentado en la calificada y reconocida acción de su talento humano especializado y capacitado, presupuesto acorde a sus reales necesidades operativas, infraestructura funcional, tecnología de avanzada y abierta participación social con veeduría ciudadana.

1.3 Políticas:

Las políticas que rigen a los empleados que laboran en el HVCM, están basados en valores y son los siguientes:

- Responsabilidad social: Esfuerzo institucional al servicio de la colectividad.
- Comportamiento: Respetando los derechos que asisten al paciente.
- Solidaridad: Brindar ayuda a las clases más vulnerables.
- Universalidad: Atención a todos los usuarios sin distingo de raza, religión, sexo.
- Calidez: Buen trato en la prestación del servicio.
- Compromiso: Empoderamiento.

1.3.1 Estrategias:

- Coordinación interinstitucional

- Alianzas estratégicas con proveedores
- Cooperación de organizaciones internacionales
- Capacitación continua e investigación
- Planificación Operativa Gestión por Procesos

1.4 Estructura:

Esta entidad al ser dependiente jerárquicamente de la Dirección Provincial de Salud del Azuay; es decir, perteneciente al Ministerio de Salud Pública, se encuentra conformada por dos áreas básicas que están bajo la supervisión de la Dirección del Hospital, estas áreas son: Médica y Administrativa.

1.4.1 Área Médica:

Se encuentra formada por:

a) Gestión de Servicios Médicos:

Compuesto de las especialidades médicas encargadas de prestar atención directa ambulatoria y de hospitalización; subdividiéndose en las siguientes especialidades básicas:

- Medicina Interna
- Cirugía
- Pediatría
- Gineco-Obstetricia
- Salud Mental
- Odontología.

b) Gestión de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento:

Son servicios que a través de actividades específicas y procedimientos especiales ayudan a formular y/o confirmar el diagnóstico y a prescribir o rectificar el tratamiento de personas enfermas, está conformado por:

- Laboratorio Clínico
- Laboratorio de Anatomía Patológica
- Radiodiagnóstico
- Gabinete Diagnóstico
- Anestesiología
- Medicina Física y Rehabilitación
- Hemoterapia
- Medicina Nuclear.

c) Gestión de Servicios Técnicos de Colaboración Médica:

Son actividades específicas que coadyuvan a la prestación del Servicio de Salud, está conformado por:

- Enfermería
- Trabajo Social
- Alimentación y Dietética
- Farmacia
- Estadística y Registros Médicos
- Educación para la Salud.

1.4.2 Área Administrativa:

Está constituida por los siguientes Habilitantes de Apoyo:

a. Gestión de Recursos Humanos:

Se encarga de la Administración del Personal, tanto del sujeto a la ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa como del sujeto al Código del Trabajo.

b. Gestión de Comunicación:

Se encarga de las relaciones públicas de la entidad con los medios de comunicación.

c. Gestión Financiera:

Se encarga de la Administración de los recursos financieros y presupuestarios de la entidad y está conformado por los siguientes Subprocesos:

Gestión de Presupuesto y Contabilidad
Administración de Caja

d. Gestión de Servicios de Mantenimiento:

Este departamento se encarga del mantenimiento del edificio, instalaciones y equipos del Hospital.

e. Gestión de Servicios Institucionales:

Este departamento se encarga de encarga de prestar servicios de asistencia auxiliar al resto de departamentos y abarca servicios tales como:

- Lavandería, Ropería y Costura
- Transporte y Movilización
- Central telefónica e Intercomunicaciones
- Servicios Varios.

El Hospital Regional Vicente Corral Moscoso por su magnitud además de las citadas subdirecciones cuenta Habilitantes de Asesoría como:

- Aseguramiento de la Calidad
- Asesoría Jurídica
- Docencia e Investigación

ESTRUCTURA ORGANIZACIÓNAL POR PROCESOS
HOSPITAL GENERAL

HABILITANTES DE APOYO

- DESARROLLO ORGANIZACIONAL
- GESTION DE RECURSOS HUMANOS
- GESTION DE SERV. INSTITUCION.
- GESTIÓN DE COMUNICACIÓN
- GESTIÓN DE HOTELERIA
- GESTION DE FARMACIA
- GESTION DE ENFERMERIA
- GESTION FINANCIERA
- GESTION DE PRESUP. Y CONTAB.
- ADMINISTRACIÓN DE CAJA

GOBERNANTES

GESTIÓN ESTRATÉTIGA HOSPITALARIA

GERENTE DE HOSPITAL GENERAL

GESTIÓN TÉCNICA HOSPITALARIA

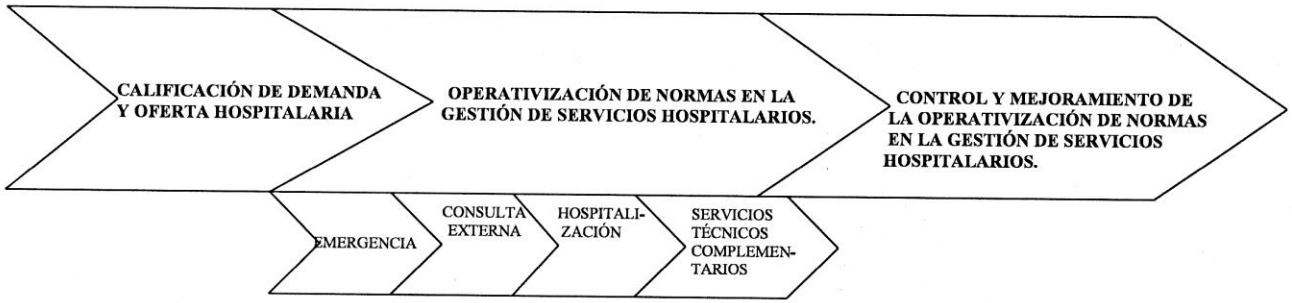
SUBGERENTE DE HOSPITAL GENERAL

COMITÉ DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

HABILITANTES DE ASESORIA

- ASEGURAMIENTO CALIDAD DE GESTIÓN
- ASESORÍA JURÍDICA
- DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

DE VALOR AGREGADO



A continuación se detalla las áreas en donde labora el personal Administrativo del Hospital Vicente Corral Moscoso objeto de estudio del presente tema.

- Activos Fijos 3
- Gestión de Comunicación Social 1
- Administración de Caja 7
- Recaudador 1
- Gestión de Recursos Humanos 5
- Servicios Institucionales 3
- Gestión de Hotelería 2
- Gestión de Mantenimiento 2
- Estadística 9
- Gestión de Presupuesto y Contabilidad 7
- Gestión de Informática 2
- Aseguramiento de la Calidad de Gestión 2
- Guardalmacén 1
- Gestión de Enfermería 3
- Subdirección Médica 1
- Aseguramiento de la Calidad de Gestión 1
- Centro Quirúrgico 1
- Bodega 1
- Hospitalización Centro Obstétrico 1
- Asesoría Jurídica 1
- Gestión Estratégica Hospitalaria 1
- Gestión Financiera 1
- Clínica 1
- Servicios Generales 1

Total 58 empleados del Área Administrativa.

CAPÍTULO II

ESTRÉS

INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Introducción

Se habla del estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o "estar quemado". Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés (Cano, 2002).

Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

El estrés laboral es un factor desencadenante**.** El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

Se aborda el estrés como la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas.

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación. Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

El término estrés deriva del griego "**stringere**" que significa **provocar tensión**. El término estrés no tiene por sí mismo, ningún sentido peyorativo, es el factor desencadenante de una reacción orgánica frente a todo lo que desequilibra la estabilidad de nuestro medio interior.

El ser humano, por naturaleza, ante un estímulo exterior responde con una reacción, y ante las exigencias que el medio hace diariamente sobre el ser humano, la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones positivas y en términos estresantes también negativas producidas en nuestro cerebro y que afectan nuestra vida diaria, nuestro cuerpo y todas las tareas que realizamos, haciendo que nuestro desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión enfermizo del que no podemos salir. Todos estos problemas producidos debido a las exigencias que

enfrentamos diariamente se engloban en un solo término que conoceremos como "estrés".

2.1 Conceptos:

Dentro de la variada bibliografía existen numerosas definiciones y conceptos de estrés, sin embargo se ha creído que los que se relacionan con este trabajo de investigación son los que a renglón seguido se emplean.

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quien definió el estrés, como "la respuesta general del organismo ante cualquier estimulo estresor o situación estresante" [1]

"Peiró (1992) señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida"[2]

En consecuencia el estrés es una respuesta inespecífica del organismo ante un estímulo específico. En consecuencia, un mismo agente estresor es capaz de generar diferente respuesta en dos personas, existen factores de aprendizaje que predisponen a experimentar un tipo de estrés u otro en relación con cada agente causal.

Si constantemente el organismo debe realizar un esfuerzo para realizar acciones que habitualmente apenas lo requieren, el cuerpo se acerca al agotamiento, cuando las contracturas aprietan la estructura de nuestro cuerpo y los músculos antagonistas se oponen al movimiento en vez de allanarlo relajándose, cualquier tarea se transforma en un esfuerzo penoso, es precisamente en este punto cuando cualquier estímulo externo puede convertirse en un agente estresor, el timbre del teléfono, una llamada a la puerta, pueden causar alarma y un exceso de reacción.

[1] Melgosa, J. (1999). Sin Estrés (1ª. Ed.) España: Editorial SAFELIZ, S.L. p 11

[2] Peiró, J.M., Salvador, A. (1992) Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. Ed.) España Editorial Udema S.A. p17

Se considera que existe estrés cuando un estímulo somete al cuerpo a una carga que actuará en un deterioro del funcionamiento armónico del mismo, este estímulo puede ser de carácter físico, químico o de orden social o intelectual, lo que importa es la respuesta, ello nos hace considerar la necesidad de preparar al cuerpo ante los retos a que se enfrente y como dotarlo de un ramillete de nuevas y adecuadas respuestas evolutivamente estables. Un nuevo aprendizaje se hace hoy indispensable en general y de forma particular en Empresas y Colegios.

El estrés se identifica con un mal de la sociedad moderna, sin embargo esta afirmación no es correcta, ya que el estrés es algo inherente a la vida, es necesario para sobrevivir. Cuando el cerebro percibe la existencia de una situación potencialmente estresante, se produce un aporte de adrenalina que puede llevarnos a una mejora de nuestra reacción.

Describir la prevalencia tanto de los estresores como de los problemas de salud relacionados con el estrés resulta difícil. Lo importante es no traspasar el nivel óptimo que cada uno de nosotros tiene, que no supere la capacidad de adaptación y resistencia y que por tanto no afecte negativamente a nuestra salud.
El organismo precisa mantener su equilibrio interno (homeostasis), cualquiera que sea la modificación del mismo que conlleva la recepción de estímulos externos. Los mecanismos mediante los cuales el organismo se reequilibra tras una u otra situación son neuroendocrinos y se traducen en la secreción de catecolaminas (adrenalina) y colesterol.

Ambos tienen lugar, pues, como respuesta del cerebro a factores ambientales: físicos (luces, ruidos), psicológicos (relaciones interpersonales) o laborales (tipo de trabajo, contenido del mismo).

El término estrés ha causado controversia desde que fue introducido por el fisiólogo canadiense Hans Selye al campo de la psicología, quien lo definió como una respuesta generalizada del organismo ante cualquier estímulo o agente estresor, y a

cualquier situación estresante. Ahora, desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

1. ***Como estímulo:*** El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

2. ***Como reacción o respuesta:*** El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

3. ***Como interacción:*** El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo.

Considerando los factores anotados el estrés es un proceso o secuencia de etapas, que comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y a las cuales debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, demandando un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

2.2 Causas que originan el estrés:

Existen diferentes causas que originan el estrés, en esta investigación se estudiarán las siguientes: Sociales, psicosociales, biológicas, climáticas.

Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mayor probabilidad de actuar como estresores que otras.

Asimismo existen otros estresores inherentes a la tarea que el individuo desempeña, y también podemos encontrar estresores en la organización.

Por otra parte, es necesario hacer referencia a la influencia de determinadas características individuales y personales, ya que aumentan la vulnerabilidad de estos

sujetos, ante determinadas situaciones, entonces es más probable que sufran estrés (estresores internos o individuales).

2.2.1. Sociales:

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos). Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.

Esta situación de demandas – recursos está directamente relacionada con los factores sociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores sociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención. Entonces, al considerarse estos factores sociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Dentro de las causas que se consideran estresantes en un grupo de personas que comparten diferentes funciones en una empresa o institución están:

2.2.1.1 Conflicto y ambigüedad del rol:

Se produce **ambigüedad de rol**, cuando el trabajador tiene falta de claridad sobre el trabajo que está desempeñando, los objetivos que se persiguen y sobre todo hasta donde alcanzan sus responsabilidades.

Ante la toma de decisiones, **el trabajador no sabe que hacer**: si asume una decisión que no corresponde a su responsabilidad, puede entrar en conflicto con su superior o

compañeros y si no la asume, igualmente puede verse ante el problema de que le tachen de irresponsable.

Esta situación de incertidumbre es un fuerte estresante, fruto de falta de información y clarificación de roles por parte de la organización.

2.2.1.2 Las relaciones interpersonales:

Las **malas relaciones** entre los miembros del grupo de trabajo, pueden llegar a ser un agente estresor importante en el ámbito laboral.

Igualmente, **el aislamiento** del trabajador que le impide mantener una adecuada relación social, es un factor, que en muchas ocasiones, puede convertirse en fuente de insatisfacción.

Por el contrario cuando se establecen buenas relaciones de convivencia y se facilita apoyo social, se reducen los efectos negativos del estrés.

2.2.2 Psicosociales.

Como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc. Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir de lo anterior que existen profesiones más estresantes que otras.

"Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés"[3]. En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto.

El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador. Este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés, puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor, sería imposible elaborar una lista exhaustiva de ellos.

Algunos factores psicosociales que causan estrés laboral son: (Cano, 2002)

- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas u opiniones.
- Responsabilidades múltiples, poca capacidad de tomar decisiones.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.

2.2.2.1 Trabajo Excesivo:

Se produce cuando el volumen o complejidad de la tarea, así como el plazo de tiempo para ejecutarla, sobrepasa las capacidades del trabajador para responder a esa tarea. La sobrecarga es un estado en el que estamos sometidos a más exigencias de las que podemos hacer frente.

[3] Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés.* Extraído el 16 de marzo, 2007 de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

2.2.2.2 Poco Trabajo:

Cuando el volumen o complejidad del trabajo está muy por debajo de las capacidades del trabajador, se convierte en **aburrido** y sin interés.

Ante una estimulación muy escasa se provoca aburrimiento, un estado de privación emocional que con frecuencia ocasiona la **pérdida de autoestima** (fuente de estrés por sí misma) y que puede llevar finalmente, a **conductas autodestructivas**, como el alcohol o las drogas.

2.2.2.3 Carga Mental del Trabajo:

La expresión carga mental nos habla de la obligación cognitiva o el grado de capacidad mental que la persona tiene que poner en juego para desempeñar la tarea.

Los mecanismos de la carga mental son complejos, en primer lugar porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de información) sino que también hemos de tener en cuenta los aspectos **cualitativos**, es decir, la complejidad de la tarea a realizar.

Ocurre a veces que para intentar mitigar la sobrecarga de trabajo, **se alarga la jornada laboral**. Este exceso de trabajo no sólo aumenta la fatiga del trabajador sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y familiares, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social, tan importantes a la hora de afrontar y reducir el estrés.

2.2.3 Biológicas:

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano. La reacción más frecuente

que se diagnostica a un trabajador, obrero o empleado ante dicha reacción de estrés es, la ansiedad.

Dentro de las enfermedades más comunes que se diagnostican son, dolores de cabeza, el estómago, dificultades respiratorias, mareos, náuseas, taquicardia, agotamiento físico, enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, falta de apetito insomnio entre otras.

Si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva problemas de salud.

Todas estas molestias hacen que la salud de los trabajadores se vaya deteriorando, y la calidad del rendimiento sea ineficaz y de mala calidad.

Las características objetivas de una tarea son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. Así vemos que algunas personas se sienten cómodas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas.

No es pues el contenido de la tarea en sí mismo el estresor, sino la adecuación entre lo que exige la tarea y las expectativas y la capacidad del trabajador. Se producirá el estrés cuando el individuo tenga un desacuerdo, entre la percepción que él tiene respecto a la demanda de la tarea y su habilidad para hacerle frente.

2.2.4 Climáticas:

2.2.4.1 Ambiente Físico:

- **Iluminación:**

Tiene una influencia muy importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada, además de producir efectos negativos

sobre la percepción de los estímulos visuales, puede aumentar el nivel de frustración y la tensión para acabar una tarea en condiciones que no son las idóneas.

- **El Ruido:**

El ruido es un irritante del sistema nervioso. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción y la productividad, ya que interfiere en la actividad mental, provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

- **La Temperatura:**

Es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el confort de la persona.

Una temperatura elevada puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia.

Asimismo con una temperatura ambiente fría disminuye la destreza manual, obligando al trabajador a aumentar el nivel de atención ante la probabilidad de riesgo.

2.3 Tipos de Estrés:

El estrés es un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles, provocando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

Esto es lo que ocurre en la actualidad, ya que diariamente estamos sometidos a situaciones tensionantes que nos afectan en todos los aspectos de nuestra vida.

En forma general es posible reconocer dos tipos de estrés: Eustrés (estrés positivo) y el Distrés (estrés negativo).

2.3.1 Eustrés:

El Eustrés es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima.

Cuando las personas reaccionan de una manera positiva frente a las exigencias, resolviendo objetivamente las dificultades hablamos de Eustrés.

Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar placentero.

El eustrés es asimismo un estado de conciencia, en el cual el pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital.

La creatividad facilita una vida en que los problemas tienden a resolverse, los problemas existen para todos, unos demoran su solución y otros se enfrentan a ella.

Podemos comprender que el Eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

Pero no solamente están considerados dentro de los tipos el buen estrés y el negativo, también están considerados; dependiendo del trabajador o individuo, el carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

2.3.2 Distrés:

El Distrés es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real. En este caso contrario al anterior, cuando la reacción es negativa debido a demandas excesivas y falta de recursos para solucionar los problemas estamos frente al distrés o estrés negativo, el responsable de que generemos emociones negativas.

Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, produce una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

Pueden ser estresores: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, desde cuando gana el propio equipo a la suerte en los juegos de azar, en ambos casos se produce alteraciones del organismo por exceso de júbilo.

Podemos contemplar como en pocas ocasiones tenemos a nuestro alcance elegir las impresiones que inciden sobre nosotros, sin embargo es posible aprender a responder de una forma equilibrada.

Según Slipack existen dos tipos de estrés laboral:

2.3.3 El Episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

2.3.4 El Crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

1) Ambiente laboral inadecuado.

2) Sobrecarga de trabajo.

3) Alteración de ritmos biológicos.

4) Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

2.4 Desarrollo del Estrés:

Según Peiró (1992), los estresores se pueden identificar en las siguientes categorías:

Estresores del ambiente físico: ruido, vibración, iluminación, etc.

- Demandas estresantes del trabajo: Turnos, sobrecarga, exposición a riesgos.
- Contenidos del trabajo: Oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo.
- Estrés por desempeño de roles: Conflicto, ambigüedad y sobrecarga.
- Relaciones interpersonales y grupales: Superiores, compañeros, subordinados, clientes.
- Desarrollo de carrera: inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estadios.

La respuesta al estrés puede entenderse como la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes de tal estrés. Esta respuesta presentada por el individuo frente a una situación estresante puede ser de dos tipos:

1. Respuesta en armonía, adecuada con la demanda que se presenta.
2. Respuesta negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradores y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

Como se definió anteriormente, el estrés es un proceso, y como tal implica una secuencia de etapas o fases para que se desarrolle totalmente y llegue a su máxima expresión implicando muchas consecuencias negativas. Cabe mencionar que el estrés puede detenerse en cualquiera de estas etapas, lo que implica que el estrés puede aliviarse o empeorarse hasta alcanzar su pleno desarrollo.

Según Melgosa las fases por las que pasa el estrés son las siguientes:

- Fase de Alarma: Fase donde ocurre el aviso o se detecta la presencia de un agente estresor.
- Fase de Resistencia: Fase generada cuando el sujeto enfrenta y trata de resolver la situación que produce el estrés. Si el sujeto logra resolver la situación, el estrés no logra concretarse.
- Fase de Agotamiento: Fase producida cuando el sujeto no logra resolver la situación de estrés, causando una disminución en la capacidad de respuesta y en el organismo del sujeto principalmente fatiga, ansiedad y depresión.

2.5 Efectos Del Estrés:

Todos los síntomas descritos anteriormente, no sólo inciden sobre el individuo, sino que a nivel laboral se produce un menor rendimiento y repercute de forma importante en un aumento del absentismo laboral.

Además de estos factores evidentes, existen otras pérdidas producidas por un descenso de productividad, un mal clima laboral, disminución de la creatividad, dificultades de relación, rotación de puestos. Existen una serie de señales que advierten del peligro de estrés en la empresa. Señales de estrés en la institución, de tipo psicológico, como la ansiedad y los que se anotaron en páginas anteriores.

- Aumento de quejas de los clientes.
- Disminución de la productividad.
- Aumento del absentismo.
- Bajo aprovechamiento del tiempo.
- Aumento del consumo de alcohol, medicamentos, tabaco.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, a nivel individual, nivel cognitivo, nivel fisiológico y nivel motor u observable.

2.5.1 A Nivel Individual:

- ✓ Preocupación excesiva
- ✓ Irritabilidad
- ✓ Agresividad
- ✓ Incapacidad para tomar decisiones
- ✓ Olvidos frecuentes
- ✓ Falta de concentración
- ✓ Trastornos del sueño
- ✓ Ansiedad
- ✓ Depresión
- ✓ Conductas impulsivas

- ✓ Tics. (Ejemplo, levantan el hombro con intervalos de tiempo, les tiembla los párpados, etc.)
- ✓ Explosiones emocionales
- ✓ Trastornos en el apetito
- ✓ Tartamudeo

2.5.1.1 Síntomas:

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad. Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

2.5.1.2 A Nivel Cognitivo-Subjetivo:

- Preocupación
- Temor
- Inseguridad
- Dificultad para decidir
- Miedo
- Pensamientos negativos sobre uno mismo
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros.

2.5.1.3 A Nivel Fisiológico:

- ☆ Sudoración
- ☆ Tensión muscular
- ☆ Palpitaciones
- ☆ Taquicardia

- ☆ Temblor
- ☆ Molestias en el estómago
- ☆ Otras molestias gástricas
- ☆ Dificultades respiratorias
- ☆ Sequedad de boca
- ☆ Dificultades para tragar
- ☆ Mareo
- ☆ Náusea

2.5.1.4 A Nivel Motor u Observable:

- o Evitación de situaciones temidas
- o Fumar, comer o beber en exceso
- o Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.)
- o Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta
- o Tartamudear
- o Llorar

2.6 Estrés Laboral:

El estrés es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, que incide en la actualidad sobre todos los seres humanos, los cuales día a día se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad globalizada y consumista con un marcado determinismo ambiental.

Las causas del estrés laboral, sus efectos y su prevención adopta diferentes formas, no obstante es importante preparar y capacitar a los trabajadores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver objetivamente los problemas que día a día se les presentan.

Definitivamente la evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del

psicólogo del trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo.

Existen diferentes técnicas para medir el estrés, tales como: medición de las variaciones de la frecuencia cardiaca, monitoreo de la presión sanguínea o de la frecuencia respiratoria, evaluación del gasto energético, medición de la productividad, registro estadístico de la fatiga, electroencefalograma y medición de los niveles sanguíneos de catecolaminas, así como a través de la cuantificación de otros neurotransmisores por espectrofotometría, fluorometría, cromatografía, radioisótopos o procedimientos enzimáticos.

Sin embargo, sería casi imposible además de muy costoso, tratar de medir el estrés laboral en los trabajadores utilizando determinaciones químicas cuantitativas de laboratorio o de evaluaciones clínicas del daño orgánico producido por el estrés, por ello se emplean otro tipo de herramientas más viables y cuya validez y confiabilidad han sido debidamente comprobadas.

Estas técnicas de medición del estrés incluyen diversas encuestas y escalas tales como: la auditoria del estrés de Boston, el Inventario de estados de angustia de Spielberg Gorsuch y Lushene, el cuestionario LES de T.H. Holmes y R.H. Rahe, la valoración del estrés de Adam y otros instrumentos similares que hacen posible la cuantificación del estrés y sus efectos sobre los trabajadores. [4]

La ficha técnica que será utilizada en este tema de estudio para diagnosticar el nivel de estrés en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca es el TEST PSICOMÉTRICO.

---

[4] Seward James P. 1990**.** ***Estrés Profesional.***
Medicina Laboral. Editorial Manual Moderno. México. P.p. 623-640**.**

2.7 Escalas de Apreciación del Estrés (EAE)

2.7.1 Aplicación

El tiempo de duración de cada escala es de 20 a 30 minutos, se aplica a adultos desde los 18 a 85 años de edad; su aplicación puede ser de forma individual o en grupo y su finalidad es evaluar a partir de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afectan en la vida de cada sujeto.[12]

2.7.2 Características

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.

2.7.3 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:

1. Presencia (SI) o Ausencia (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto.

2. Intensidad con que se han vivido o se viven esos sucesos estresantes (0 1 2 3).

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 las situaciones que todavía afectan o que han dejado de hacerlo.

Dentro de cada escala los ítems recogen una vasta gama de factores que pueden generar estrés.

2.8 La Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S)

Aplicaré al personal Administrativo del HVCM. Esta escala tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral, va dirigido a la población que está trabajando.
La escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto:

1. Trabajo en sí mismo.
2. Contexto Laboral.
3. 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.

- **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.

- **Instrucciones Específicas.** A falta de tiempo de los empleados del Hospital Vicente Corral Moscoso, no se aplicará en grupo sino de manera individual y se le indicara las instrucciones específicas creando un clima apropiado (rapport), paso previo a la aplicación del test.

- **Normas de Corrección.** 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 (A) o en el pasado (P) y las que expresan la intensidad con que se han experimentado.

Como herramienta para esta escala del estrés laboral manejaré la siguiente tabla o baremo.

Tabla 5. Baremo en intensidad total

Centil	Escala S	Centil
99	112-117	99
95	105	95
90	100	90
90	93	90
75	82	75
70	75	70
65	68	65
60	65	60
55	61	55
50	57	50
45	53	45
40	50	40
35	46	35
30	43	30
25	39	25
15	35	15
10	31	10
5	27	5
M	57,7	M
Dt	15,6	Dt

Niveles de Estrés

Estrés Bajo Fácil de Controlar	Estrés Moderado Controlable	Estrés Alto Difícil de Controlar
Centil	Centil	Centil
5-45	46-54	55-99

El Centil expone la presencia y la intensidad de estrés laboral en los empleados del Área Administrativa del HVCM de Cuenca. Es decir en la escala de intensidad total, mientras más alto es el Centil significa que la presencia del agente estresor se encuentra presente en el sujeto con mayor intensidad.

Interpretación de Resultados. Para este tema de estudio utilizaré factorialmente 3 dimensiones cuya denominación e interpretación son:

Factor I: Trabajo en sí Mismo. Son todas las tareas y funciones que el personal administrativo del HVCM, tienen que realizar. A este factor corresponden el siguiente número de preguntas: 14, 15, 16, 17, 22, 26, y 30.

Factor II: Contexto Laboral. Se refiere a las condiciones ambientales de trabajo en el que se desenvuelve el personal administrativo del HVCM. A este factor hacen referencia el siguiente número de preguntas: 8, 13, 19, 20, 21, 24, 27, 28, 29, 32 y 42.

Factor III: Relación del Empleado con su Trabajo. Abarca la problemática de los empleados en sus puestos de trabajo. A este factor corresponden el siguiente número de preguntas: 4, 12, 32, 43, 44, 45, 46, 49 y 50.

CAPÍTULO III

PERSONALIDAD

INCIDENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL

Introducción

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

Cuando la conducta de una persona se adapta a su medio ambiente se dice que la persona tiene una personalidad eficiente.

> *"La clave para lograr una buena personalidad es la capacidad de adaptarse con igual facilidad a los tipos más variados de situaciones, y saber actuar, de la manera que mejor satisfaga, tanto a los demás como a uno mismo. La persona que ha aprendido a comportarse adecuadamente en todos los aspectos importantes de su vida habrá conseguido desarrollar una personalidad eficiente.*[5]

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra

[5] Sferra E, Wright A y Rice, A. *Personalidad y relaciones humanas,* 2da Edición .Editorial Andes.1980.p2

parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

3.1 Personalidad

Resulta fácil hablar de aspectos o rasgos de la personalidad sin definir el término en sí. Pero es difícil elaborar una definición amplia de lo que es: personalidad.

La personalidad engloba varios aspectos y se la puede definir como:

El conjunto de elementos de un ser humano, que hacen del mismo una totalidad vital en la que se integran las habilidades físicas e intelectuales, los intereses y valores, las actitudes y los estilos de vida, que dan al sujeto la conciencia interna de su yo, y que lo hacen un modelo único en rasgos mensurables y relativamente permanentes.

A menudo la gente habla de la personalidad como si se tratara de un producto, como una corbata de colores brillantes que le diera vida a un taje viejo. No solo eso, algunas veces hablamos como si la personalidad consistiera en rasgos atractivos y admirables: como la simpatía, la honestidad, la seguridad en el hablar, etc. Pero no vemos que la personalidad es algo, mucho más complejo de lo que indica el uso ordinario del término, e incluye tantos rasgos positivos como negativos.

Los estudiosos de la psicología siempre han tratado de comprender las diferentes personalidades. Pero no fue sino hasta hace un siglo que los científicos comenzaron a realizar observaciones científicas sistemáticas y a sacar conclusiones de ellas.

Algunos teóricos ponen énfasis en las experiencias de la primera infancia, otros en la herencia, y otros atribuyen el papel fundamental al medio ambiente.
Hay quienes analizan únicamente cómo se comportan las personas congruentes en distintas situaciones y momentos y les restan importancia al concepto de una personalidad única y consciente. Debemos tener claro que la personalidad es algo único de cada individuo, y es lo que nos caracteriza como entes independientes y diferentes.

3.2 Conceptos:

La expresión personalidad proviene del griego "*prosopón*", que cuyo significado de "máscara" alude a las máscaras que en el teatro griego se colocaban los actores para interpretar a los personajes de las tragedias. Puede considerarse que en cierto modo responde a *aquello que se percibe* o la *forma como se aparece ante otros*; posiblemente una traducción más apropiada fuera "imagen". En latín el término "*personare*" equivale a "*resonar a través de...*" (Per sonare); es decir que también alude a la forma como se es percibido por los otros, o en que cada uno se manifiesta.

La personalidad es la cualidad abstracta resultante de un conjunto de factores no visibles, que son inherentes al individuo y que son determinantes de lo más específico de su identidad como persona; a la vez que de su comportamiento característico ante los otros. [6]

Un concepto actual que podemos utilizar es: Patrón de sentimientos y pensamientos ligados al comportamiento que persiste a lo largo del tiempo y de las situaciones.

La anterior es una definición bastante larga, pero es la que advierte dos cosas importantes, Primero: que la personalidad se refiere a aquellos aspectos que distinguen a un individuo de cualquier otro, y en este sentido la personalidad es característica de una persona. El segundo aspecto es: que la personalidad persiste a través del tiempo y de las situaciones.

Como factores componentes del concepto de personalidad, es posible discernir varios elementos:

- Se trata de un componente estrictamente propio y distintivo de cada individuo humano.
- Es un elemento altamente integrado al individuo, que conserva sus rasgos fundamentales a lo largo de su vida.

[6] www.monografía.com/salud/Psicología/

- Se mantiene en un estado permanente de evolución dinámica, abierto a su constante desarrollo.
- Tiene características inherentes al sujeto mismo, una permanente interacción con el mundo exterior; tanto en cuanto a la proyección del sujeto sobre éste, como en cuanto a la influencia que ese mundo exterior y su propia peripecia vital ejercen sobre aquella evolución constante.

Diversos autores han dado sus propias definiciones de la personalidad:

- ***Gordon Allport***, la personalidad es la organización dinámica en el interior del individuo, de los sistemas neuropsíquicos que determinan su conducta y su pensamiento característico.

- ***Aldous Huxley***, lo que alguien es depende de tres factores: de lo que ha heredado; de lo que la circunstancia haya hecho de él; y de lo que eligiendo libremente haya hecho de su circunstancia y de su herencia.

- ***Roustand*** la personalidad es la conciencia del Yo. Esto se entiende en el sentido de percepción de su propio ser, como una individualidad autónoma, la percepción de las sensaciones del propio cuerpo, el recuerdo de su propia historia, y también un ideal hacia el cual se tiende como persona.

Hay muchas referencias sobre personalidad que no llegan a una definición concreta sobre ella. Dependiendo del enfoque y las circunstancias en las que se estudia al ser humano surgen los criterios, así: la personalidad puede ser considerada como persona total, según las situaciones de la vida.

La personalidad está formada por una serie de características que utilizamos para describirnos y que se encuentran integradas mediante lo que llamamos el yo o "sí mismo" formando una unidad coherente.

Entre estas características se encuentra lo que en psicología se denominan rasgos (como agresividad, sumisión, sociabilidad, sensibilidad...); conjuntos de rasgos

(como extroversión o introversión), y otros aspectos que las personas utilizan para describirse, como sus deseos, motivaciones, emociones, sentimientos y mecanismos para afrontar la vida. Es decir, la personalidad es la forma en que pensamos, sentimos, nos comportamos e interpretamos la realidad. La personalidad no es más que el patrón de pensamientos, sentimientos y conducta que presenta una persona y que persiste a lo largo de toda su vida, a través de diferentes situaciones.

3.3 Teorías humanísticas de la personalidad:

Sigmund Freud: Hasta hoy, es el más influyente teórico de la personalidad, este abrió una nueva dirección para estudiar el comportamiento humano.

Freud, el fundamento de la conducta humana se ha de buscar en varios instintos inconscientes, llamados también impulsos, y distinguió dos de ellos, los instintos conscientes y los instintos inconscientes, llamados también, instintos de la vida e instintos de la muerte.

Los instintos de la vida y los de la muerte forman parte de lo que él llamó ELLO o ID, el yo o ego.

En la teoría freudiana de la personalidad, todos los instintos de la vida que intervienen en la supervivencia del individuo y de la especie humana, entre ellos están el hambre, la auto preservación y el sexo.

En la teoría freudiana, están presentes los instintos de la muerte, este grupo de instintos produce agresividad, destrucción y muerte.

Es parte de la personalidad que media entre las exigencias del ambiente (realidad), la conciencia (súper yo) y las necesidades instintivas (ello), que en la actualidad se utiliza a menudo como sinónimo del ego.

Freud, pensaba que la personalidad era el resultado de la resolución de los consientes y de los inconscientes de las personas, además de las crisis del desarrollo.

Alfred Adler: quien fue seguidor de Freud, apreciaba una perspectiva muy distinta de la naturaleza humana de la que tenia Freud.

Alfred, escribió sobre las fuerzas que contribuyen a estimular un crecimiento positivo y a motivar el perfeccionamiento personal. Es por eso que en ocasiones se considera a Adler como el primer teórico humanista de la personalidad.

La teoría humanista de la personalidad, hace hincapié en el hecho de que los humanos están motivados positivamente y progresan hacia niveles más elevados de funcionamiento.

Dice que la existencia humana es algo más que luchar por conflictos internos y crisis existenciales.

Cualquier teoría de la personalidad que subraye la bondad fundamental de las personas y su lucha por alcanzar niveles más elevados de conocimiento y funcionamiento entra dentro del grupo de teoría humanística de la personalidad.

Rogers: habla sobre la tendencia al auto realización, quiere mencionar que es el impulso del ser humano a realizar su auto concepto o las imágenes que se ha formado de sí mismo, las mismas son importantes puesto que promueven el desarrollo de la personalidad.

También, decía que es el impulso de todo organismo a realizar su potencial biológico y a convertirse en aquello que intrínsecamente puede llegar a ser.

Abraham Maslow y Rogers. Una Teoría positiva y optimista que mira hacia el auto realización del ser humano, es la representada principalmente por Maslow y Rogers. Ambos estaban convencidos de la bondad del hombre y de las necesidades de permitirle ser él mismo.

Todos tendemos al auto realización, es una motivación innata. El auto realización se conforma de:

- El desarrollo de las potencialidades.
- El desarrollo de nuestras capacidades.
- La satisfacción de las necesidades.

En términos de desarrollo general, nos movemos a través de estos niveles como si fueran estadios. De recién nacidos, nuestros focos (o casi nuestro completo complejo de necesidades) está en lo fisiológico. Inmediatamente, empezamos a reconocer que necesitamos estar seguros. Poco tiempo después, buscamos atención y afecto. Un poco más tarde, buscamos la autoestima.

Bajo condiciones de estrés o cuando nuestra supervivencia está amenazada, podemos regresar a un nivel de necesidad menor. Por ejemplo, cuando una gran empresa ha quebrado, se puede buscar un poco de atención. Cuando la familia nos abandona, parece que a partir de ahí lo único que necesitamos es amor.

La teoría de Rogers está construida a partir de una sola fuerza de vida que llama la tendencia actualizante. Esto puede definirse como una motivación innata presente en toda forma de vida dirigida a desarrollar sus potenciales hasta el mayor límite posible. No estamos hablando aquí solamente de supervivencia, todas las criaturas persiguen hacer lo mejor de su existencia, y si fallan en su propósito, no será por falta de deseo.

El ser humano presenta una actitud innata hacia el desarrollo y su ideal máximo es la satisfacción de las necesidades para realizarse en la vida. Rogers describe un elemento central de la personalidad, que él denomina el sí mismo, una configuración organizada de las percepciones del sí mismo que son admisibles en la conciencia. El proceso de convertirse en persona de acuerdo con los humanistas es el siguiente:

- Hacer a un lado las máscaras
- Dejar de sentir los deberías
- Abandonar las presiones externas
- Valorar lo que uno piensa y siente
- Aceptar nuestra responsabilidad

- Adaptarse a los cambios
- Asumir nuestra individualidad
- Aceptarnos como somos
- Aceptar a los demás
- Confiar en sí mismo

Cuando se percibe una situación amenazante, se siente ansiedad. La ansiedad es una señal que indica que existe un peligro potencial que debes evitar. La idea de la defensa es muy similar a la descrita por Freud, en cambio, Rogers la engloba en un punto de vista perceptivo, de manera que incluso los recuerdos y los impulsos son formas de percepción. Y define solo dos defensas: negación y distorsión perceptiva.

La **negación** significa algo muy parecido a lo que significa en la teoría freudiana: bloqueas por completo la situación amenazante. La negación de Rogers incluye también lo que Freud llamó represión: si mantenemos fuera de nuestra consciencia un recuerdo o impulso (nos negamos a recibirlo), seremos capaces de evitar la situación amenazante. La distorsión perceptiva es una manera de reinterpretar la situación de manera que sea menos amenazante. Aquí también intervendría la proyección como defensa.

Una de las aportaciones de Rogers al humanismo es la división de las relaciones de la persona: la intrapersonal (la relación con nosotros mismos) y la interpersonal (la relación con los demás).

Abraham Maslow: presentó una forma muy sencilla de concebir las necesidades de una persona. La Jerarquía de las Necesidades, ordena las necesidades desde los niveles más bajos y más básicos, hasta los niveles más altos.

Maslow plantea, dentro de su teoría de la personalidad, el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana.

La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad , las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, cuáles serían las necesidades de auto actualización y las necesidades de trascendencia.

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía; "un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer"[7]

Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores - aunque lo haga de modo relativo- , entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización.

3.4 Tipos de Personalidad:

Una tipología es un ordenamiento y clasificación sistematizada de diversos elementos correspondientes a una misma categoría, que por lo tanto participan de una cualidad común pero tienen propiedades, especificidades o graduaciones diferenciales y en cierto modo características - por lo que responden a diversos tipos de forma de reunirlos en agrupamientos *típicos*, preferiblemente siguiendo una

[7] DiCaprio, 1989, pag.364.www.gestipolis.com. 31 julio 2006

secuencia progresiva en base al factor o carácter que determina su diferenciación; realizada especialmente con fines de exposición y estudio.

En el caso, una tipología de la personalidad trata de establecer una cantidad limitada de tipos, en los cuales puedan insertarse con el mayor ajustamiento posible, las características que presentan la enorme variedad de personalidades individuales. Esta clasificación facilita tanto la comprensión de sus cualidades como la predictibilidad de sus comportamientos.

Los criterios a tipificar las personalidades, han de referirse a ciertos componentes no excesivamente individualizadores; motivo por el cual la mayor parte de las tipologías de la personalidad se atienen a aspectos generales y relacionados con componentes biológicos y psicológicos, de índole temperamental.

La indudable especificidad que poseen los individuos humanos hacen difícil tipificar sus variadísimas personalidades; y reducen el campo de la tipología a algunos aspectos principales de los comportamientos, y ateniéndose a solamente algunos de los elementos que integran la personalidad.

Hipócrates (contemporáneo de Sócrates y acreditado como el padre de la medicina) ha realizado lo que puede considerarse como la más antigua de las tipologías de la personalidad humana, se sigue empleando como caracterización de ciertas personalidades, especialmente a nivel de la terminología corriente y aún la literaria.

3.4.1. Personalidad: Tipo A.

Caracterizada por vivir dependiendo del distrés. Todo ha de hacerse para ayer, además de ser urgente es importante que así sea, se ha de hacer rápido, el límite de tolerancia para los errores se aproxima a cero. No solo se mueve rápido, sino que come de forma apresurada, habla a toda velocidad, las semanas y los días pasan a toda prisa, y la vida se consume así como una vela azotada por el viento, el estado de alarma y la impaciencia son su ecosistema. La vida es una batalla que hay que

vencer, para que unos venzan otros tienen que perder, es su filosofía, y en base a ella ha de actuar.

Este tipo de personalidad no es un rasgo estático, sino un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las circunstancias que les rodean.

El comportamiento tipo A es una forma característica de respuesta frente a los factores ambientales del estrés.

Este tipo de comportamiento incluye:

- Disposiciones de conducta tales como: ambición, agresividad, competitividad e impaciencia.
- Conductas específicas como: tensión muscular, estado de alerta, rapidez en la forma de hablar y en la ejecución de la mayoría de las actividades.
- Y también respuestas emocionales como: irritabilidad y aumento del potencial para la hostilidad y la cólera.

Las personas tipo A perciben demasiadas cosas como una amenaza a su control del entorno. Están habitualmente entregadas a su profesión, mientras que descuidan otros aspectos de su vida tales como la familia, los amigos, las distracciones, etc.

3.4.2 Personalidad: Tipo B

Una conducta tipo B supone un modelo de aceptación negativa, las cosas suceden, no parece que pueda hacer nada por incidir sobre los resultados de las acciones, nada de lo que se hace parece dar los resultados apetecidos, nunca cobra uno su seguro de vida. ¿Prisa para qué?, de todas formas da igual, nada bueno ocurre.

Aunque goce de una salud aceptable, de un trabajo tolerable, de una casa etc., no se da cuenta, no percibe lo que tiene sino lo que le falta, no es de extrañar que ese estado de sufrimiento perpetuo lleva en ocasiones a estados depresivos, y se generen patologías de carácter degenerativo, se provoca un envejecimiento mental y físico prematuro.

Los tipos que pertenecen a esta clasificación son relajados, pendientes de las necesidades personales y abiertas a todo tipo de emociones.

Es cierto que se ha demostrado a través de numerosas investigaciones, que existe una determinada influencia de ciertas características personales en la aparición del estrés. Se trata de que estas personas tengan una mayor vulnerabilidad ante determinadas demandas, y por tanto tienen más probabilidades de padecer estrés.

3.4.3 Personalidad: Tipo C

Es la más escasa y la más saludable, no es lo contrario al tipo A ni al B, es diferente, tiene sus urgencias pero es paciente con ellas, sabe manejar el tiempo y cuida su cuerpo, no tiende a hacer muchas cosas a la vez, y establece un orden de prioridades. Por lo general intenta activamente disfrutar de la vida, sabe que no es fácil pero aspira a ello, no espera que los demás lo comprendan, ayuda a otros pero no espera nada a cambio, tiene confianza en sí mismo y no busca la aceptación ajena, los demás no son motivo de inseguridad en su vida, disfruta de la compañía sin sentirse coartado por ella.

En resumen sabe que la vida dura un tiempo, lo aprovecha, sabe que hay sufrimientos y deleites, sufre con unos y goza con los otros, no se queda enganchado a la droga del sufrimiento como hace la mayoría, no critica, hace. Intenta vivir de forma comprometida. La salud le acompaña.[8]

[8] Sferra, Adam, Wright, Marry (1977) *Personalidad y Relaciones Humanas.* 2ª Ed. EDITORIAL ANDES. Bogotá- Colombia

Temoshok y Fox (1984) propusieron la existencia de otro patrón de conducta al que denominaron tipo C, presente en los sujetos afectados por cáncer y que presentan las siguientes características: estilo pasivo y cooperativo, actitudes de resignación y escasa expresión al exterior. [9]

3.5 Influencia del Estrés en la Personalidad del Trabajador:

El hombre desde épocas muy tempranas ha sido considerado en una dimensión pragmática por cuanto se le exige que sea planificador de sus necesidades para poderse administrar eficientemente en sus actividades diarias, de allí comienzan a manifestarse una serie de inquietudes, debido al proceso sistemático que debe cumplirse cabalmente lo cual, establece una diferenciación del recurso humano en las organizaciones.

Estas características, están marcadas por las capacidades, conocimientos y habilidades que tiene cada individuo para actuar y forma parte de su propio ser; son atributos de su personalidad que le identifican como individuo y le confieren las características de género humano.

Actualmente los trabajadores ameritan valoraciones de su rendimiento, retroalimentación de apoyo y las compensaciones deseadas que se han de traducir en aumento de productividad y en niveles superiores de calidad, de allí, que es necesario que planificar estrategias que permitan a la gerencia organizacional incentivar el desempeño de sus trabajadores.

El estrés es una respuesta adaptativa, mediatizada por las características y/o por los procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona. Se aprecia en la definición tres dimensiones interrelacionadas con el estrés, la primera de ellas son las demandas que plantea el ambiente; la segunda, son las respuestas adaptativas de cada individuo influida por la tercera dimensión, que se refiere a las diferencias individuales.

[9] Temoshok y Fox (1984). *El estrés laboral*. www.ingenieroambiental.com/pág 1431

3.5.1 Características Individuales y Grupales:

3.5.1.1 Características Individuales:

En relación con las características personales relacionadas con el estrés hay que tener en cuenta la susceptibilidad de cada uno al mismo tiempo. Todo el mundo tiene capacidad para soportar un cierto grado de estrés, pero el nivel de tolerancia es muy variable en cada persona, en función de su personalidad, de su entorno sociocultural y de su experiencia.

Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas, de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión. Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica.

Las diferencias (DiCaprio, 1989, pag.364) individuales se interpretan dentro de la organización, los efectos de estrés que puedan estar presentando los trabajadores, son totalmente diferentes en cada uno de ellos, ya que los factores y las condiciones que las provocan son totalmente distintos.

El estrés es un resultado de la interacción entre el trabajo y el individuo. Es un estado de desequilibrio que suele manifestarse como insomnio, transpiración excesiva, nerviosismo e irritabilidad. Que el estrés sea positivo o negativo depende del nivel de tolerancia del individuo, puesto que la gente actúa de manera diferente ante las situaciones que parecieran inducir a las mismas exigencias fisiológicas y psicológicas. Algunas personas responden en forma positiva mediante una mayor motivación y compromiso para finalizar el trabajo.

Otros individuos, reaccionan de una manera menos deseable y recurren a diferentes clases de vicios. “un trastorno que causa graves daños físicos y está muy

generalizado con la vida del hombre moderno; es de origen y de naturaleza primordialmente psicológica".[10]

De allí, que la psicología médica, se interese por el estudio y tratamiento del estrés y de las enfermedades psicosomáticas; la presencia del estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchas labores. Sin embargo, las diferencias individuales muestran la existencia de una amplia variedad de reacciones al problema.

Se debe señalar, que en un ambiente de creciente competencia se exige a los trabajadores, mejor calidad y mayor cantidad de trabajo en un tiempo más reducido empleando nuevos recursos; no es sorprendente, entonces, que ellos comiencen a manifestar características físicas y psicológicas resultantes de estas exigencias por lo cual, el individuo requiere tiempo para lograr su adaptación a nuevas situaciones.

3.5.1.2 Características Grupales.

Las condiciones en las cuales, se ejerce un trabajo son factores importantes en la salud, en las relaciones considerando diversos niveles de grupos donde el trabajador desarrolla su labor.

En ese contexto, la oportunidad de control, la adecuación entre las exigencias del puesto y las capacidades de la persona que lo desempeña les permite demostrar su competencia y autodeterminación; las relaciones interpersonales, el salario y la seguridad física, entre otros, son aspectos importantes que ejercen una gran influencia sobre el bienestar psicológico, en la satisfacción laboral, la auto compensación, como se demuestra en las investigaciones sobre las jerarquías motivacionales.

El concepto de satisfacción y estrés laboral, aparecen ligados al clima y la cultura de las organizaciones, así las relaciones afectivas del sujeto con la organización

[10] Universidad de México, ***Revista educativa***. 82 Edición No 4 – Año 3 2008

constituyen la base de su satisfacción profesional; no a través de la simple racionalidad, se puede conocer y penetrar en el ámbito de la satisfacción en el trabajo.

Para que mejore el nivel de estrés en el grupo de trabadores es preciso que los gerentes o directivos tengan presente las características y la influencia del estrés en la personalidad de los individuos a nivel grupal e individual.

- Las que se relacionan directamente con las obligaciones laborales como la sobrecarga de rol, conflictos y ambigüedades de roles.

- La conducta empresarial debido a la oportuna información por parte de los gerentes hacia los trabajadores.

- El clima y la cultura organizacional, donde un ambiente de alta presión y excesivas exigencias laborales fomentan respuestas negativas.

- Las situaciones y eventos externos a la organización por ejemplo la familia y entorno social; en consecuencia los directivos no pueden ignorar las implicaciones del estrés ocupacional.

En este tema de estudio para el análisis de las características de la personalidad en el Personal Administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca aplicaré el Test Proyectivo de Mauricio Gex.

3.6 Análisis Caracterológico de Mauricio Gex

Los autores Heymans y Le Senne son los creadores de una caracterología, la misma que sirvió de base para realizar el análisis del inventario caracterológico elaborado por Mauricio Gex.

Este estudio lo hicieron en base de tres elementos componentes del carácter, sobre los cuales realizaron el análisis, y aportaron con su clasificación caracterológica. Los elementos son los siguientes:

- EMOTIVIDAD
- ACTIVIDAD
- RESONANCIA O REPERCUSION

1. ***Emotividad:*** Es el matiz emocional que el individuo pone en todas las actividades de su diario vivir y que varía de sujeto a sujeto en su grado de intensidad. Hay individuos:

- ✓ Emotivos en grado intenso
- ✓ Otros normales
- ✓ Otros escasamente emotivos o no emotivos

Este matiz de agrado o desagrado, de placer o de dolor, de alegría o de tristeza, y de satisfacción o insatisfacción que acompaña a nuestro vivir constituye uno de los aspectos más valiosos de nuestra personalidad.

2. ***Actividad:*** Según Le Senne "es la disposición de obrar" es decir la necesidad que siente el sujeto de actuar, no haciendo referencia a la agitación psicomotora sino a la buena disposición para el quehacer sistemático, para la acción constructiva.

- ✓ El activo casi siempre está ocupado, es dinámico.
- ✓ El no activo se deja llevar por su fantasía y prefiere la vida contemplativa. El activo es obstinado, decidido, metódico, para fácilmente de la decisión a la acción, es optimista, tiende a la independencia.

3. ***Resonancia o Repercusión:*** Se refiere al modo rápido o tardío con que los sujetos reaccionan ante un estímulo o vivencias recibidas. La resonancia puede ser primaria o secundaria.

- ✓ **Primariedad:** Hablamos de primariedad en un sujeto cuando ante la presencia de un estímulo reacciona instantáneamente, sacude su mente, se emociona, piensa, actúa y aparentemente perdona y olvida, vive la impresión del momento, son vivaces e impulsivos, vive el presente, el pasado no ha dejado huellas profundas en él. Es temerario, cambiante, improvisador. La primariedad tiene que ver con la extraversión.

- ✓ **Secundariedad:** Ante la presencia de un estímulo, una experiencia, un acontecimiento en estos sujetos produce una huella prolongada, guardan celosamente en su memoria estas impresiones, las huellas siguen resonado por largo tiempo, es decir "perdonan pero no olvidan" Son lentos y reflexivos, su presente es regulado por su pasado, es más metódico, más fiel, más inflexible, es previsor y prudente. La secundariedad tiene que ver con la introversión.

Considerando los elementos mencionados los tipos caracterológicos son los siguientes:

RASGOS DE LA PERSONALIDAD	TEMPERAMENTO
1. EMOTIVO – ACTIVO PRIMARIO E.A.P.	COLERICO
2. EMOTIVO – ACTIVO SECUNDARIO E.A.S.	APASIONADO
3. EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO E.nA.P.	NERVIOSO
4. EMOTIVO NO ACTIVO SECUNDARIO E.nA.S.	SENTIMENTAL
5. NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO nE.A.P	SANGUINEO
6. NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO nE.A.S	FLEMATICO
7. NO EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO nE.nA.P	AMORFO
8. NO EMOTIVO NO ACTIVO SECUNDARIO nE.nA.S	APATICO

3.6.1 Características Psicológicas:

3.6.1.1 Colérico: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos,

optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, y propenden a la vida distraída, son impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad. Son buenos ejecutivos.

3.6.1.2 Apasionado: En este grupo se encuentran los hombres de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico. Son hombres de acción como el colérico, pero son más constantes y continuos, por eso llevan a cabo grandes empresas, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes. Son los buenos dirigentes.

3.6.1.3 Nervioso: Por ser primario vive de las impresiones del momento, es impulsivo, versátil, constante en la medida que le interesa a él únicamente, tiene arranques de entusiasmo seguidos de desaliento profundo. Es incoherente, no tiene precisión, es irregular en su vida, en su profesión, en su moralidad, es sensible y original.

Es contradictorio en sus acciones y pensamientos, le falta disciplina y control, poco puntual y mal cumplidor, necesita emociones siempre nuevas, busca ser admirado, no se sujeta a trabajos impuestos y rutinarios (artistas – cantantes).

3.6.1.4 Sentimental: Son bastante parecidos a los anteriores, pero con resonancia secundaria. Son impresionables, la falta de actividad los hace soñadores. Son constantes en sus actividades, son predispuestos al pesimismo y a la melancolía, tienden a encerrarse en sí mismo, sufren por pequeñas cosas, a menudo son introvertidos y tímidos, les agrada escribir su diario íntimo.

3.6.1.5 Sanguíneo: Son sujetos extrovertidos, tranquilos y poco afectivos. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas; por ejemplo las Ciencias Naturales y Experimentales, (físicos, químicos, ingenieros). Son calculadores, fríos, de inteligencia rápida y práctica. Son buenos políticos y diplomáticos.

Este carácter es apropiado, además, para quien se dedica a las finanzas y operaciones comerciales. Son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

3.6.1.6 Flemático: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, este carácter es apto para dedicarse a la vida intelectual. El flemático es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, apenas gesticula, habla en voz baja, no es muy sociable, es un individuo puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo. Está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

3.6.1.7 Amorfo: Se distingue por su pobreza psíquica. La falta de emotividad impide el impulso de la acción. De ahí que aparece como algo positivo en ciertos momentos. Pueden ser versátiles y negligentes, descuidados en el vestido y en el aseo personal. En algunos casos son egoístas, despilfarradores o con poca iniciativa, pueden estar influenciados por la opinión pública y actitudes de personas que les rodean. Son objetivos y tranquilos de aspecto plácido. Son tolerantes por indiferencia.

3.6.1.8 Apático: Se distingue de los primarios porque su pasividad es habitual. Son individuos herméticos y cerrados. Huyen de las relaciones sociales, buscan la soledad, pero esta no es nada constructiva. El apático habla poco porque no tiene nada que decir. Es rutinario, perezoso, sin embargo debemos atribuirle algunas cualidades positivas, por ejemplo: son personas tranquilas, fieles, puntuales, amigos del orden y la limpieza.

- ☆ ***Forma de aplicación.*** Individual o colectiva.

- ☆ ***Sujetos de aplicación.*** Este reactivo puede ser administrado a personas de ambos sexos de 15 a 22 años, alfabetos y que estén en capacidad de comprender a los demás y auto entenderse con la finalidad de obtener el tipo caracterológico y su ubicación dentro de las diferentes profesiones.

Además puede ser aplicado a personas mayores de 22 de años, de ambos sexos, para explorar únicamente su tipo caracterológico.

- ☆ ***Tiempo.*** Entre 15 y 20 minutos.

- ☆ ***Valoración.*** Se toma en cuenta los ítems seleccionados, que se trasladan luego a las columnas que corresponden a los ocho tipos caracterológicos, con sus correspondientes números de ítems.

Cuando un ítem escogido consta en dos o tres columnas hay que marcarlo y contabilizarlo en todas ellas.

- ☆ ***Interpretación.*** Se toma en cuenta la columna que ha tenido mayor número de selecciones, luego se observa a que tipo corresponde. Se compara los rasgos de este tipo con los que posee el examinado.

Hay que señalar claramente los rasgos descubiertos en el sujeto, con los que nos proporciona GEX. Si el número de seleccionados coinciden en dos o tres caracterologías hay que hacer el análisis de cada una de esas columnas.

Con el afán de tener más elementos de juicio en el análisis del tipo caracterológico de la personalidad, en este tema de estudio, aplicaré la Técnica Proyectiva Gráfica de Graciela Z. Tomati y Ricardo A. Fernández, al Personal Administrativo del Hospital Vicente Corral Moscoso.

3.7 Técnica Proyectiva Gráfica

La palabra grafología está formada por los vocablos griegos GRAPHEIN (escribir) o GRAFOS (escritura) y LOGOS (tratado).

Un análisis Grafológico, permite obtener una valiosa información de las condiciones de aptitud y personalidad respecto a un puesto de trabajo, además de hacer una lectura del estado de salud psicológico y orgánico.

Así pues, ya hay muchos profesionales que se valen de especialistas en grafología para realizar estudios periciales, pruebas de selección de personal u otros tipos de estudios.

Concepto:

La grafología es una técnica proyectiva Gráfica que estudia los grafismos a fin de conocer las características psíquicas, emocionales, morales e incluso físicas de quien los realiza, obteniendo así rasgos de su personalidad.

3.7.1 Requisitos para la realización de un análisis Grafológico:

- Trabajar sobre originales.
- Utilizar papel en blanco.
- Utilizar bolígrafo de punta fina y no rotring.
- Buen apoyo y comodidad (colocar unas hojas debajo)
- El escrito debe ser firmado, ya que la firma es el retrato de la personalidad.
- Las enfermedades y los medicamentos influyen en el escrito.

Algunos criterios de evaluación:

Para la evaluación se debe fijar en determinados aspectos fundamentales que se analizan en la escritura, entre los que se encuentran:

1. El orden del texto, márgenes y distancias: Este aspecto permitiría evaluar el grado de claridad mental, orden interno, capacidad de organización y planificación de un sujeto, así como la resistencia a los cambios.

2. El tamaño de la escritura: este aspecto guardaría relación con el nivel de autoestima, y el grado de expansión del sujeto.

3. La inclinación de la letra y párrafos: esto nos permitiría ver en qué medida la persona se relaciona con las demás, su grado de apertura emocional.

4. La dirección que siguen las líneas: esto se vincularía con los distintos estados de ánimo, el grado de estabilidad, optimismo, fatiga o depresión que puede experimentar un individuo.

5. La presión de escritura: su análisis nos permitiría evaluar el nivel energético de una persona y ello el grado de salud o enfermedad.

6. La rapidez: nos da cuenta del grado de rapidez o lentitud en las reacciones de un individuo ante las distintas situaciones que se le planteen.

7. La continuidad: se relaciona con el grado de unión o separación de las letras en las palabras. Ellas nos permiten conocer el grado de constancia y regularidad de un individuo en su actividad, vida afectiva y pensamientos.

8. La forma o estructura general de la escritura: nos da cuenta del comportamiento cultural, ético, moral.

Análisis de la firma o rúbrica

Tal como explica Augusto Vels, nuestra firma es una marca o sello personal, algo que nos responsabiliza y afirma nuestro sello personalidad ante los demás y ante nosotros mismos. Firmar es confirmar nuestra existencia como individuos responsables y jurídicamente aptos para tomar decisiones.

Pero por sobretodo, cuando firmamos imprimimos nuestra autoimagen, ese conjunto de experiencias que se produjeron a los largo de nuestra existencia, especialmente en la infancia, que tomaron ese concepto que tenemos de nosotros mismos, y que, por lo tanto, condicional nuestros actos, sentimientos y conducta.

3.7.2 Criterios de Evaluación

Ubicación. Yo individual (firma) con el Yo social (texto). La mayor proximidad o distancia indicará, entonces, el grado de inhibición o sociabilidad de quien la realiza.

Legibilidad. Grado de seguridad, claridad de intenciones, dinamismo, reserva de lo personal o huída de las responsabilidades.

Tamaño de la firma. Grado de autovaloración, su relación con el texto indicará la armonía entre lo íntimo (firma) y lo manifiesto (texto).

Velocidad. Ritmo vital, temperamento y velocidad de respuesta de quien la realiza.

Presión. Cantidad y calidad de vitalidad física, afirmación del temperamento y la personalidad.

Conclusiones:

- El test Grafológico nos brindan una gran cantidad de información sobre la personalidad del individuo, sus resultados son un acercamiento a la realidad interior del sujeto.

- Estos test son económicos de fácil aplicación y al mismo tiempo es mucho más proyectivo que otros ya que no genera mucha ansiedad o resistencia que otros test.

- Para tener un diagnóstico más completo y veraz tenemos que valernos de la entrevista, la misma que corroborará los resultados obtenidos en los test.

CAPÍTULO IV

DESEMPEÑO Y MOTIVACIÓN

INCIDENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL

Introducción

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.

En vista que el desempeño es una variable importante en el desarrollo de las compañías, así como su administración, para el mejor entendimiento del tema a tratar se proporcionan los conceptos tanto de desempeño como de administración del desempeño en las organizaciones.

4.1 Concepto de Desempeño:

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Dentro del desempeño laboral o profesional**,** están el trabajo de alto grado de dificultad y de decisiones complejas, actividades de gran responsabilidad con funciones contradictorias, creatividad e iniciativa restringidas, cambios tecnológicos intempestivos, ausencia de plan de vida laboral y amenazas de demandas laborales.

4.2 Concepto de Motivación:

Señala Stoner que los gerentes e investigadores de la administración se enfrentaron al concepto de la motivación.

Ahora bien, uno tiene asimilada una idea general de lo que este concepto abarca, pero es bueno hacer hincapié en lo que piensan diversos autores con respecto a él.

"La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía." [11]

"Los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido."[12]

"La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares.

Decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera."[13]

4.3 Estrés y Desempeño:

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. Los jefes, gerentes y empresarios deben tener presente que el estrés en los trabajadores causa cuántas pérdidas en sus empresas.

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, social y económico muy importante. Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año. Son numerosos los índices

---

[11] Stoner, James A. F.; Freeman, R. Edward y Gilbert, Daniel R. Administración 6a Edición. Editorial Person. México, 1996. Pág. 502

[12] Stoner, James A. F.; Freeman, R. Edward y Gilbert, Daniel R. Op. Cit.Pág 508

[13] Stoner, James A. F.; Freeman, R. Edward y Gilbert, Daniel R. Op. Cit.Pág 510

de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo.

Un trabajo sin estrés puede parecer estupendo, pero no hay que exagerar. Si no hay un mínimo de estrés, de activación, el trabajo se puede tornar aburrido, monótono, poco estimulante, y acabar siendo paradójicamente estresante.

Existen personas que tienen la habilidad de sobresalir cuando trabajan bajo crisis o contra el reloj, lo hacen por el efecto del estrés, que sería un estrés positivo.

4.3.1 Factores Psicológicos en el Trabajo:

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

4.3.2 Factores Psicosociales:

a) Desempeño Profesional:

- Trabajo de alto grado de dificultad
- Trabajo con gran demanda de atención
- Actividades de gran responsabilidad
- Funciones contradictorias
- Creatividad e iniciativa restringidas
- Exigencia de decisiones complejas
- Cambios tecnológicos intempestivos
- Ausencia de plan de vida laboral
- Amenaza de demandas laborales

b) Dirección:

- Liderazgo inadecuado
- Mala utilización de las habilidades del trabajador
- Mala delegación de responsabilidades
- Relaciones laborales ambivalentes
- Manipulación o coacción del trabajador
- Motivación deficiente
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento
- Ausencia de incentivos
- Remuneración no equitativa
- Promociones laborales aleatorias

c) Organización y Función:

- Prácticas administrativas inapropiadas
- Atribuciones ambiguas
- Desinformación y rumores

- Conflicto de autoridad
- Trabajo burocrático
- Planeación deficiente
- Supervisión punitiva

d) Tareas y Actividades:

- Cargas de trabajo excesivas
- Autonomía laboral deficiente
- Ritmo de trabajo apresurado
- Exigencias excesivas de desempeño
- Actividades laborales múltiples
- Rutinas de trabajo obsesivo
- Competencia excesiva, desleal o destructiva
- Trabajo monótono o rutinario
- Poca satisfacción laboral

e) Medio Ambiente de Trabajo:

- Condiciones físicas laborales inadecuadas
- Espacio físico restringido
- Exposición al riesgo físico constante
- Ambiente laboral conflictivo
- Trabajo no solidario
- Menosprecio o desprecio al trabajador

f) Jornada Laboral:

- Rotación de turnos
- Jornadas de trabajo excesivas
- Duración indefinida de la jornada
- Actividad física corporal excesiva

g) Empresa y Entorno Social:

- Políticas inestables de la empresa
- Ausencia de corporativismo
- Falta de soporte jurídico por la empresa
- Intervención y acción sindical
- Salario insuficiente
- Carencia de seguridad en el empleo
- Subempleo o desempleo en la comunidad
- Opciones de empleo y mercado laboral

4.3.3 Administración del Desempeño:

La administración del desempeño, es definida como el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de la cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

La administración del desempeño y su evaluación ha estado presente en la historia desde hace mucho tiempo. Varias autoridades en el tema afirman que el más temprano conocimiento de este sistema data de la Dinastía Wei de China durante el siglo III A.C. Posteriormente este concepto arribó a Estados Unidos de Norteamérica durante la Revolución Industrial en el siglo XVIII. Sin embargo, la administración del desempeño no es oficialmente usada hasta los años 1940-1950.[14]

Un factor muy importante para la administración del desempeño es la evaluación continua del empleado, pues este sistema no puede ser por ningún motivo estático, debe evolucionar constantemente y ser cuidadosamente monitoreado para una mejora continua.

[14] Timpe, A. Dale. Motivación de Personal. Editores Plaza e Janes.

Al parecer coinciden en que la motivación es un proceso o una combinación de procesos como dice Solanas, que consiste en influir de alguna manera en la conducta de las personas. Puede decirse que la motivación es la causa del comportamiento de un organismo, o razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada.

4.4 Motivación y Desempeño:

Hay diversas cosas que un gerente puede realizar para fomentar la motivación de los trabajadores, a continuación mencionaré algunas:

- **Hacer interesante el trabajo:**

El gerente debe hacer un análisis minucioso de cuanto cargo tenga bajo su control. El gerente no debe olvidarse de una pregunta, la cual debe hacérsela constantemente: "¿Es posible enriquecer este cargo para hacerlo más interesante?". Hay un límite al desempeño satisfactorio que puede esperarse de personas ocupadas en tareas muy rutinarias. Es muy común que nos encontremos frente a personas que al ejecutar constantemente la misma simple operación sin cesar, desemboque rápidamente en la apatía y el aburrimiento de éstas.

- **Relacionar las Recompensas con el Rendimiento:**

Hay muchas razones por las cuales los gerentes tienden a ser reacios para vincular las recompensas con el rendimiento. Primero y principal, es mucho más fácil acordar a todos un mismo aumento de sueldo. Este enfoque suele implicar menos trajín y además requiere poca justificación. La segunda razón podría estar ligada a los convenios sindicales, los cuales suelen estipular, que a igual trabajo debe pagarse igual salario. Suele ocurrir en otros casos que la política de la organización determina que los aumentos de salarios responden a ciertos lineamientos, no vinculables con el rendimiento.

- **Proporcionar Recompensas que Sean Valoradas**:

Muy pocos gerentes se detienen alguna vez a pensar qué tipo de retribuciones son más apreciadas por el personal. Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen. Es creencia general que sólo la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa que podrían ser realmente apreciadas por el personal.

- **Tratar a los Empleados Como Personas**:

Es de suma importancia que los trabajadores sean tratados del mismo modo, ya que en el mundo de hoy tan impersonal, hay una creciente tendencia a tratar a los empleados como si fueran cifras en las computadoras.

Este es un concepto erróneo puesto que en lo personal creemos que a casi todas las personas nos gusta ser tratadas como individuos.

- **Alentar la Participación y la Colaboración**:

Los beneficios motivacionales derivados de la sincera participación del empleado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los beneficios potenciales, se cree que sigue habiendo jefes que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores.

- **Ofrecer Retroalimentación (Feed-Back) Precisa y Oportuna**:

A nadie le gusta permanecer a oscuras con respecto a su propio desempeño. De hecho un juicio de rendimiento negativo puede ser preferible a ninguno. En esta situación, una persona sabrá lo que debe hacer para mejorar. La falta de retroalimentación suele producir en el empleado una frustración que a menudo tiene un efecto negativo en su rendimiento.

4.4.1 Influencia del Grupo en la Motivación.

Las personas tratan de satisfacer al menos una parte de sus necesidades, colaborando con otros en un grupo. En él, cada miembro aporta algo y depende de otros para satisfacer sus aspiraciones.

Es frecuente que en este proceso la persona pierda algo de su personalidad individual y adquiera un complejo grupal, mientras que las necesidades personales pasan a ser parte de las aspiraciones del grupo.

Es importante señalar que el comportamiento individual es un concepto de suma importancia en la motivación. Tiene como características el trabajo en equipo y la dependencia de sus integrantes. Para que pueda influir en un grupo, el gerente no debe tratarlo como un conjunto de individuos separados, sino como un grupo en sí.

Cuando los gerentes quieran introducir un cambio lo más apropiado sería aplicar un procedimiento para establecer a la necesidad del cambio ante varios miembros del grupo, y dejar que ellos de alguna manera, logren que el grupo acepte el cambio.

Es común que los integrantes de cualquier grupo, escuchen y den más importancia a lo que dice otro miembro del grupo que a las personas que sean ajenas a éste.

Cuando se trata de grupos se deben tener en cuenta ciertos requisitos básicos para lograr la motivación:

- Saber a quién poner en cierto grupo de trabajo
- Desplazar a un inadaptado
- Reconocer una mala situación grupal

Las diversas investigaciones realizadas han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza cuando las personas son libres para elegir su grupo de trabajo. De la misma forma, las satisfacciones laborales de cada integrante se acentúan en tales condiciones, tal vez se debe a que cada uno trabaja con empleados

a los que estima, con quienes prefiere colaborar y los ajustes del comportamiento son relativamente pequeños.

4.4.2 Teorías de la Motivación:

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una jerarquía motivacional en seis niveles que, según él explicaban la determinación del comportamiento humano; pero más adelante nos referiremos a éste.

En cuanto a las primeras ideas de motivación que fueron apareciendo en distintos contextos históricos valen destacar las siguientes:
En el modelo tradicional, que se encuentra ligado a la escuela de la Administración científica, se decía que la forma de motivar a los trabajadores era mediante un sistema de incentivos salariales; o sea que cuanto más producían los trabajadores, más ganaban.

Para esta escuela la motivación se basaba únicamente en el interés económico (homo economicus; entendiéndose por este concepto al hombre racional motivado únicamente por la obtención de mayores beneficios).

A mi criterio parece que la motivación humana es mucho más compleja puesto que abarca tanto la parte económica como la intelectual, espiritual, etc.

En el modelo expuesto por la escuela de Las Relaciones Humanas se rechaza la existencia del hombre económico, para ellos la clave determinante de la productividad es la situación social; la cual abarcaría el grado de satisfacción en las

relaciones internas del grupo el grado de satisfacción en las relaciones con el supervisor el grado de participación en las decisiones y el grado de información sobre el trabajo y sus fines.

Mc Gregor está ligado al modelo de los recursos humanos en el cual identificó dos series de supuestos sobre los empleados. Por un lado tenemos a la denominada Teoría X, la cual sostiene que las personas prefieren evitar el trabajo, en lo que sea posible, prefiriendo ser dirigidas y no tener responsabilidades, dando una importancia secundaria al trabajo; y por el otro a una segunda serie denominada Teoría Y, siendo ésta más optimista, ya que considera que las personas quieren trabajar por sí mismas y pueden derivar satisfacción de su trabajo; teniendo capacidad para aceptar responsabilidades y aplicar su imaginación, ingenio y creatividad a los problemas de las organización.

Al hacer una perspectiva contemporánea a cerca de la motivación, nos encontramos con que Landy y Becker han clasificado diversos enfoques modernos con respecto a esta teoría, creando así cinco categorías, las cuales son:

4.4.3 Teoría de las Necesidades Humanas: la Pirámide de Maslow

El psicólogo Abraham Maslow propuso en los años veinte una clasificación de las necesidades humanas que se llama "la pirámide de Maslow". Según Maslow, las necesidades del ser humano están jerarquizadas y escalonadas de forma tal que cuando quedan cubiertas las necesidades de un orden es cuando se empiezan a sentir las necesidades del orden superior.

1. **Fisiología.** El escalón básico es el de las necesidades fisiológicas, hambre y sed. Este es el escalón que compartimos con los animales, es por tanto el escalón que satisface la economía natural.

2. **Seguridad.** Cuando el ser humano tiene ya cubiertas las necesidades fisiológicas pasa al segundo escalón de la pirámide de Maslow. Se puede considerar que sólo empieza a ser humano, diferente de los animales, cuando pasa al segundo

escalón, cuando empieza a preocuparse por la seguridad de que va a seguir teniendo cubiertas sus necesidades fisiológicas en el futuro y por la seguridad frente a cualquier daño. La necesidad de seguridad queda satisfecha con informaciones que garantizan al individuo la provisión futura de medios de satisfacer sus necesidades básicas.

3. **Afiliación.** En el tercer escalón empieza a buscar la aceptación social; quiere identificarse y compartir las aficiones de un grupo social, quiere que este grupo lo acepte como miembro. Los grupos sociales son conjuntos de individuos que colaboran entre sí en la producción, transformación y transmisión de informaciones. La colaboración requiere compartir unos códigos culturales que facilitan la comunicación interna y son imprescindibles para el tratamiento conjunto de las informaciones. La integración social implica la asunción de esa cultura. El individuo que quiere integrarse en un grupo social tiene que aprender su cultura y demostrar que la ha aprendido y que puede por tanto comunicarse y colaborar con los demás miembros del grupo de forma eficaz. La pertenencia al

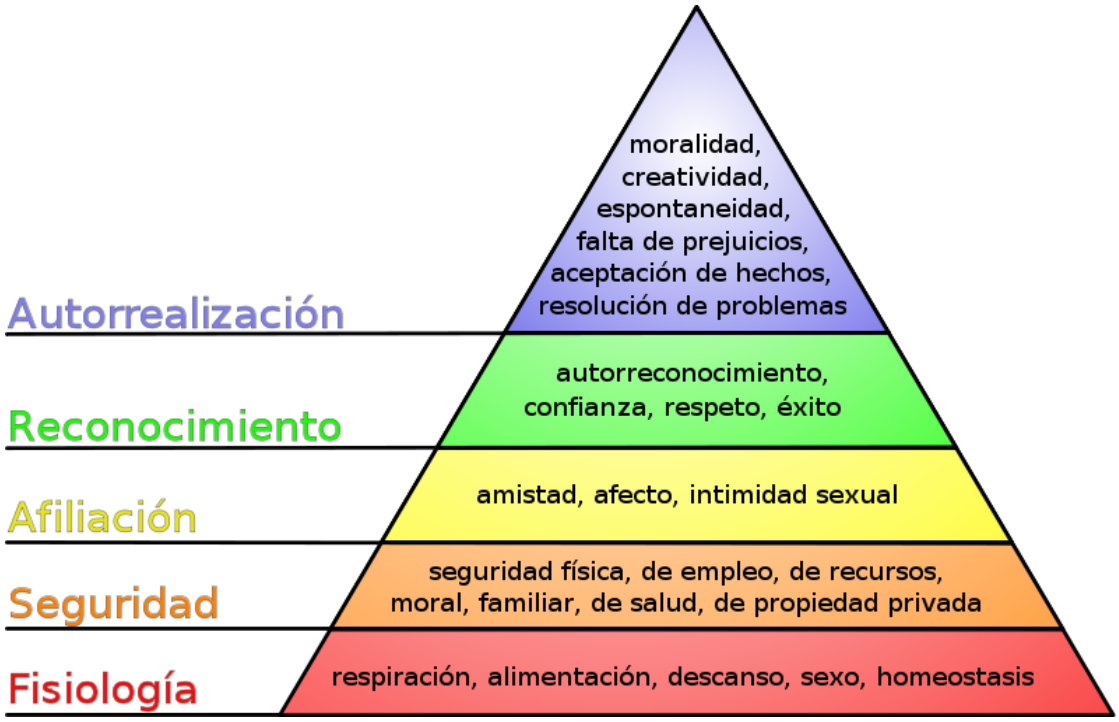
4. **Reconocimiento.** Cuando el individuo está integrado en grupos esto le permitirá beneficiarse de la riqueza informativa del grupo, como resultado empieza a sentir confianza, respeto, auto reconocimiento, ya que puede comunicarse y colaborar con los demás miembros del grupo de forma eficaz.

5. **Autorrealización.** Finalmente, los individuos que han logrado el reconocimiento, les motiva alcanzar el éxito, el prestigio, la alabanza de los demás, cubiertos todos estos escalones, llegan a la culminación y desean sentir que están dando de sí todo lo que pueden, son personas creativas, carentes de prejuicios, capaces de resolver los problemas que se presenten, se concentran en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo.

La jerarquía de las Necesidades de Maslow: Esta es la teoría de motivación por la cual las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico.

Para ampliar sobre las teorías de las necesidades de Maslow se grafica con la pirámide que el autor diseñó considerando la jerarquía de las necesidades, la pirámide ilustra la teoría motivacional de las necesidades:

JERARQUÍA DE NECESIDADES



4.4.4 Teoría de los dos factores de la motivación:

Esta es la teoría desarrollada por Frederick Herzberg a finales de los años cincuenta, en la cual se dice que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral derivan de dos series diferentes de factores. Por un lado tenemos a los factores higiénicos o de insatisfacción, y por el otro a los motivantes o satisfactores.

4.4.5 Teoría de la Equidad:

El factor central para la motivación en el trabajo es la evaluación individual en cuanto a la equidad y la justicia de la recompensa recibida. El término equidad se define como la porción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales. Según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado. Las personas juzgan la equidad de sus recompensas comparándolas con las recompensas que otros reciben.

4.4.6 Teoría de la Expectativa:

La conducta es determinada por una combinación de factores correspondientes a la persona y factores del ambiente.

- Las personas toman decisiones conscientes sobre su conducta en la organización.
- Las personas tienen diferentes necesidades, deseos y metas.
- Las personas optan por una conducta cualquiera con base en sus expectativas que dicha conducta conducirá a un resultado deseado.

Estos son base del modelo de las perspectivas, el cual consta de tres componentes:

1.-Esperan ciertas consecuencias de su conducta.

2.-Las expectativas del desempeño-resultado: Las personas o poder para motivar, concreta, que varía de una persona a otra.

3.- Las expectativas del esfuerzo-desempeño: Las expectativas de las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño afectará las decisiones sobre su conducta. Éstas eligen el grado de desempeño que les darán más posibilidades de obtener un resultado que sea valorado.

Es importante destacar además, que la fortaleza de esta teoría es también su debilidad. Al parecer es más ajustable a la vida real el supuesto de que las percepciones de valor varían de alguna manera entre un individuo y otro tanto en diferentes momentos como en diversos lugares.

Coincide además con la idea de que los administradores deben diseñar las condiciones ideales para un mejor desempeño.

4.4.7 Teoría del Reforzamiento:

Es la llevada a cabo por el psicólogo B. F. Skinner. En esta se explica que los actos pasados de un individuo producen variaciones en los actos futuros mediante un proceso cíclico que puede expresarse así:

A modo de síntesis puede citarse lo siguiente con respecto a esta teoría:

"Enfoque ante la motivación que se basa en la **ley del efecto** es decir, la idea de que la conducta que tiene consecuencias positivas suele ser repetida, mientras que la conducta que tiene consecuencias negativas tiende a no ser repetida."[15]

[15] Sikinner, B.F. Psicología de la Conducta. Tipos de refuerzo **.**Ed. Buenos Aires.1965

CAPÍTULO V

NIVEL DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL VICENTE CORRAL MOSCOSO

OBSERVACIÓN

APLICACIÓN Y RESULTADO
DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

5.1 Observación

Ficha de observación aplicados en los puestos de trabajo del personal administrativo del Hospital Vicente Corral Moscoso.

5.1.1 Aplicación de la Ficha de Observación:

Observante: Clara García **Muestra:** Toda la población

Fechas de Realización: Octubre 12, 13, 14, 15, 16, 26, 27, 28, 29, 30

Noviembre 4, 5, 6, 9, 10; Diciembre 22, 23, 24 del año 2009

ELEMENTOS EXAMINADOS	Cumple	Parcialmente	No Cumple
Puntualidad: Ingresa a su puesto de trabajo en el horario establecido.	✓		
Colaboración con el cliente interno: Atiende al cliente interno.	✓		
Servicio al cliente externo: Atiende de manera eficiente al cliente externo.		✓	
Trabajo en equipo. Existe cooperación entre los compañeros.		✓	
Relaciones Interpersonales: El trato se da a través del respeto y amabilidad entre los compañeros.		✓	
Capacitación: Existe capacitación en las funciones de su puesto de trabajo.	✓		
Ambiente Laboral: El espacio físico es el adecuado.		✓	
Mobiliario: proporcionan comodidad para el buen desenvolvimiento de tareas.		✓	
Ubicación: La distribución de los puestos de trabajo favorece a la funcionalidad de las tareas.		✓	
Limpieza: Existe limpieza y orden en las oficinas.	✓		

5.1.2 Resultados de la Ficha de Observación:

- El Personal Administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso, cumple con el ingreso a su puesto de trabajo en el horario establecido, sin embargo existen algunos empleados que se quedan luego de su horario normal realizando sus tareas habituales ya que manifiestan es imprescindible terminar el trabajo del día.

- El personal mantienen una actitud de responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de sus tareas con el cliente interno .

- La jornada de atención y el escaso número de profesionales en algunas especialidades, no abastece la gran demanda de pacientes, provocando malestar en aquellas personas que acuden a consulta externa en busca de un turno para solucionar su problema, ocasionando en algunos casos mal trato al servidor público y viceversa.

- El trabajo en equipo y las relaciones interpersonales entre los compañeros en sus puestos de trabajo son buenas. No así con algunos líderes o coordinadores.

- La Institución con frecuencia capacita a sus colaboradores según sean sus necesidades para la correcta funcionalidad en su puesto de trabajo, pero **a**lgunos empleados, no tienen quien cubra su puesto acumulándose su trabajo.

- No todos los sillones y mobiliario favorecen a que el trabajo se desarrolle con comodidad y de manera eficaz.

- Existen oficinas con espacio reducido, la falta de privacidad interrumpe el normal desenvolvimiento de las actividades. Además algunas oficinas están ubicadas distantes de las que guardan relación directa de trabajo.

- El personal de limpieza cumple con su rol asignado.

5.2 Aplicación y Resultados de las Fichas Técnicas: Escala de estrés Socio Laboral EAE Escala S, Análisis Caracterológico y Técnica Proyectiva Grafológica.

A continuación se detalla los resultados individuales obtenidos de la aplicación de las Fichas Técnicas a 58 empleados del Área Administrativa que laboran en el Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca, en los cuales se determina los niveles de estrés y tipologías que presentan.

Datos Generales:

Departamento:	Activos Fijos	Estudios :	Auxiliar de Contabilidad
Cargo:	Servidor Público 1	Edad:	52

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI	PUNTUACIONES EN INTENSIDAD	
En A= 6	A= 2	
En P= 4	P= 3	
Total= 10	Total= 5	Centil= 0

***Conclusión*:** Este empleado presenta un Centil 0; por lo tanto carece actualmente de estrés.

Análisis Caracterológico:

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

S.C. Persona centrada y cautelosa. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, es una persona que se protege. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Activos Fijos	Estudios :	Bachiller
Cargo:	Servidor Público 1	Edad:	56

Test de Estrés Laboral: EAE - Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	11	A=	18	
En P=	6	P=	6	
Total=	17	Total=	24	Centil= 0

***Conclusión*:** Este empleado presenta un Centil 0; por lo tanto carece actualmente de estrés.

Análisis Caracterológico:

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

S.C. Persona centrada y cautelosa. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, es una persona que se protege. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Mantenimiento	Estudios:	Secundaria
Cargo:	Asistente Administrativo	Edad:	60

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI	PUNTUACIONES EN INTENSIDAD	
En A= 16	A= 21	
En P= 4	P= 3	
Total= 20	Total= 24	Centil= 0

***Conclusión*:** Este empleado presenta un Centil 0; por lo tanto carece actualmente de estrés.

Análisis Caracterológico:

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

S.C. Persona centrada y cautelosa. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, es una persona que se protege. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Contabilidad	Estudios:	Contador Público
Cargo:	Servidor Público 1	Edad:	53

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI	PUNTUACIONES EN INTENSIDAD	
En A= 5	A= 6	
En P= 9	P= 6	
Total= 14	Total= 12	Centil= 0

***Conclusión*:** Este empleado presenta un Centil 0; por lo tanto carece actualmente de estrés.

Análisis Caracterológico:

(EnAS) EMOTIVO NO ACTIVO SECUNDARIO. SENTIMENTAL: Son impresionantes, la falta de actividad los hace soñadores. Son constantes en sus actividades, predispuestos al pesimismo y a la melancolía, tienden a encerrarse en sí mismo, sufren por pequeñas cosas a menudo son introvertidos y tímidos.

Grafología:

S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. tiende a la introversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. Li. Indica seguridad y determinación, busca concretar sus metas, enfrenta los desafíos y situaciones nuevas. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio

Datos Generales:

Departamento:	Gestión de Comunicación Social	Estudios:	Comunicador Social
Cargo:	Relacionadora Pública	Edad:	35

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	12	A=	10	
En P=	12	P=	8	
Total=	24	Total=	18	Centil= 0

***Conclusión*:** Este empleado presenta un Centil 0; por lo tanto carece actualmente de estrés.

Análisis Caracterológico:

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

I.D. Persona abierta amable y espontanea. T. tiende a la introversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. Li. Indica seguridad y determinación, busca concretar sus metas, enfrenta los desafíos y situaciones nuevas. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Gestión Administrativa	Estudios:	Contador Bachiller
Cargo:	Recaudador	Edad:	50

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	11	A=	15	
En P=	0	P=	0	
Total=	11	Total=	15	Centil= 0

***Conclusión*:** Este empleado presenta un Centil 0; por lo tanto carece actualmente de estrés.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

I.D. Persona abierta amable y espontanea. T. tiende a la introversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. Li. Indica seguridad y determinación, busca concretar sus metas, enfrenta los desafíos y situaciones nuevas. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Gestión de Recursos Humanos	Estudios:	Contador Bachiller
Cargo:	Secretaria	Edad:	36

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	10	A=	5	
En P=	10	P=	10	
Total=	20	Total=	15	Centil= 0

***Conclusión*:** Este empleado presenta un Centil 0; por lo tanto carece actualmente de estrés.

Análisis Caracterológico:

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

S.C. Persona centrada y cautelosa. T. tiende a la introversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, es una persona que se protege. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Nutrición	Estudios:	Dra. Nutrición y Dietética
Cargo:	Nutricionista	Edad:	45

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	13	A=	6	
En P=	17	P=	8	
Total=	30	Total=	14	Centil= 0

***Conclusión*:** Este empleado presenta un Centil 0; por lo tanto carece actualmente de estrés.

Análisis Caracterológico:

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

S.C. Indica que se manifiesta como una persona centrada y cautelosa; T. Tiende a una extraversión moderada; F.C.R. Revela gustos estéticos, amabilidad y buenos modos; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; TR.ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, una personalidad que se protege; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás; M.A. Permite deducir que tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Contabilidad	Estudios:	Contador Bachiller
Cargo:	Profesional 1	Edad:	56

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	15	A=	15	
En P=	9	P=	13	
Total=	24	Total=	28	Centil= 5

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 5; por lo tanto presenta actualmente estrés bajo.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

EAS EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

Grafología:

I.D. Se manifiesta como una persona abierta, amable y espontánea. T. Tiende a la introversión; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; T.R.Li. Busca concretar sus metas enfrentando los desafíos y las nuevas situaciones; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás;

Datos Generales:

Departamento:	Estadística	Estudios:	Bachiller Químico Biólogo
Cargo:	Digitadora	Edad:	21

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	19	A=	31	
En P=	3	P=	3	
Total=	21	Total=	34	Centil= 10

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 10; por lo tanto, presenta actualmente estrés bajo.

Análisis Caracterológico:

(EnAP) EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO NERVIOSO: Vive de las impresiones del momento, es impulsivo, versátil, constante en la medida que le interesa a él únicamente, tiene arranques de entusiasmo seguidos de desaliento profundo, no tiene precisión, es irregular en su vida, es sensible y original. Le falta disciplina y control, necesita emociones nuevas.

Grafología:

C.I. Persona reservada y observante. T. tiende a la introversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. C.P.L. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás. M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Aseguramiento de Calidad	Estudios:	Gerencia en Salud Cuarto Nivel
Cargo:	Coordinadora de Aseguramiento de Calidad de Gestión	Edad:	56

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI	PUNTUACIONES EN INTENSIDAD	
En A= 23	A= 25	
En P= 4	P= 7	
Total= 27	Total= 32	Centil= 10

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 10; por lo tanto presenta estrés bajo, actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.L. Posee un temperamento sutil y aceptable. C.P.L. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Subdirección Médica	Estudios:	Bachiller Secretariado
Cargo:	Servidor Público	Edad:	62

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	15	A=	33	
En P=	1	P=	1	
Total=	16	Total=	34	Centil= 10

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 10; por lo tanto, actualmente presenta estrés bajo.

Análisis Caracterológico:

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

S.I. Se manifiesta como una persona reservada con cierta timidez; T. Tiende a la introversión; D.A. Indica una buena ambición y deseo de superación Revela gustos estéticos, amabilidad y buenos modos; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; C.P.L. Indica que toma ciertas reservas antes de conceder su confianza a los demás; M.MT. Tiene una muy buena autoimagen y auto valoración.

Datos Generales:

Departamento:	Estadística	Estudios:	Ciclo Básico
Cargo:	Servidor Público 1	Edad:	68

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	14	A=	24	
En P=	7	P=	10	
Total=	21	Total=	34	Centil= 10

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 10; por lo tanto, actualmente tiene estrés bajo.

Análisis Caracterológico:

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

S.C. Se manifiesta como una persona centrada y cautelosa; T. Tiende a la introversión; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.F. Posee un temperamento intenso, apasionado; TR.Li. Indica seguridad y determinación una persona que busca concretar sus metas, enfrentando los desafíos y las nuevas situaciones; C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio; M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo; PRO.NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social, el Yo íntimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Gestión Informática	Estudios:	Ingeniero en Sistemas
Cargo:	Servidor Público de Apoyo 1	Edad:	30

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	20	A=	29	
En P=	8	P=	8	
Total=	28	Total=	37	Centil= 15

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 15; por lo tanto, actualmente presenta estrés bajo.

Análisis Caracterológico:

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. extraversión moderada. F.R.A. Revela disciplina, orden y cierto pragmatismo. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. Li. Indica seguridad y determinación, busca concretar sus metas, enfrenta los desafíos y situaciones nuevas. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Aseguramiento de Calidad de Gestión	Estudios:	Tecnóloga en Docencia de Informática
Cargo:	Asistente Administrativo	Edad:	27

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	23	A=	36	
En P=	3	P=	1	
Total=	26	Total=	37	Centil= 15

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 15; por lo tanto, actualmente presenta estrés bajo.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

Grafología:

C.A. Persona centrada que marca presencia. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. Li. Indica seguridad y determinación, busca concretar sus metas, enfrenta los desafíos y situaciones nuevas. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Gestión de Recursos Humanos	Estudios:	Bachiller en Humanidades Modernos
Cargo:	Servidor Público de Apoyo 3	Edad:	49

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	12	A=	24	
En P=	8	P=	13	
Total=	20	Total=	37	Centil= 15

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 15; por lo tanto, actualmente presenta estrés bajo.

Análisis Caracterológico:

EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

I.D. Persona abierta amable y espontanea. T. extraversión moderada. F.C.R. Revela gustos estéticos, amabilidad y buenos modos. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Estadísticas	Estudios:	Bachiller
Cargo:	Guardalmacén	Edad:	22

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	15	A=	22	
En P=	14	P=	15	
Total=	29	Total=	37	Centil= 15

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 15; por lo tanto, actualmente presenta estrés bajo.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

Grafología:

S.C. Se manifiesta como una persona centrada y cautelosa; T. Tiende a la introversión; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; C.P.L. Indica que toma ciertas reservas antes de conceder su confianza a los demás; M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo. PRO.N. demuestra un Yo íntimo muy fuerte y una gran auto aceptación.

Datos Generales:

Departamento:	Administración de Caja	Estudios:	Bachiller
Cargo:	Secretaria	Edad:	48

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	16	A=	33	
En P=	5	P=	4	
Total=	21	Total=	37	Centil= 15

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 15; por lo tanto, actualmente presenta estrés bajo.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

Grafología:

S.C. Se manifiesta como una persona centrada y cautelosa; T. Tiende a la extraversión moderada; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, una personalidad que se protege; C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio toma ciertas reservas antes de conceder su confianza a los demás; M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo. PRO.NYA. demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social, el Yo íntimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Mantenimiento	Estudios:	Ingeniero Eléctrico
Cargo:	Jefe de Mantenimiento	Edad:	52

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	18	A=	36	
En P=	5	P=	4	
Total=	23	Total=	40	Centil= 25

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 25; por lo tanto, actualmente presenta estrés bajo.

Análisis Caracterológico:

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

Grafología:

S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. REM. Indica una búsqueda de autenticidad y originalidad, y una mente abstracta llena de ideas y pensamientos. C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás.
M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Pagaduría	Estudios:	Contador Público
Cargo:	Servidor Público 2	Edad:	55

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	20	A=	37	
En P=	4	P=	2	
Total=	24	Total=	39	Centil= 25

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 25; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

I.D. Persona abierta amable y espontanea. T. tiende a la introversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. Li. Indica seguridad y determinación, busca concretar sus metas, enfrenta los desafíos y situaciones nuevas. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. A. Demuestra un gran interés en la tradición familiar y en el rol socio-profesional.

Datos Generales:

Departamento:	Centro Quirúrgico	Estudios:	Economista
Cargo:	Servidor Público 4	Edad:	49

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	20	A=	36	
En P=	3	P=	5	
Total=	23	Total=	41	Centil= 25

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 25; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

(nEnAS) NO EMOTIVO NO ACTIVO SECUNDARIO. APATICO: Su pasividad es habitual, son individuos herméticos y cerrados. Huyen de las relaciones sociales, buscan la soledad, son rutinarios, perezosos, tranquilos, fieles, puntuales, amigos del orden y la limpieza.

Grafología:

I.C. Persona centrada y reservada. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Estudios	Bachiller C.P.
Cargo:	Servidor de Apoyo 3 Líder	Edad:	43

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	19	A=	34	
En P=	7	P=	7	
Total=	26	Total=	41	Centil= 25

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 25; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

Grafología:

C.I. Persona reservada y observante. T. Tiende a la introversión. F.C.R. Revela gustos estéticos, amabilidad y buenos modos. D.H. Indica una personalidad equilibrada, acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. C.P.L. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo.
PRO. N. Demuestra un "YO" intimo muy fuerte y una gran auto aceptación.

Datos Generales:

Departamento:	Estadística	Estudios:	Superior
Cargo:	Nutricionista Dietista	Edad:	44

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	25	A=	30	
En P=	8	P=	10	
Total=	33	Total=	40	Centil= 25

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 25; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

E.A.S. EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO APASIONADO**:** En este grupo se encuentran los hombres de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico. Son hombres de acción como el colérico, pero son más constantes y continuos, por eso llevan a cabo grandes empresas, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes. Son los buenos dirigentes.

Grafología:

S.I. Se manifiesta como una persona muy reservada con cierta timidez; T. Tiende a la extraversión; FCR. Revela gustos estéticos, amabilidad y buenos modos; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio toma ciertas reservas antes de conceder su confianza a los demás; M.MD. Tiene una autovaloración real y una autoestima equilibrada. PRO.NYA. demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social, el Yo íntimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Estadística	Estudios:	Economista
Cargo:	Líder Profesional 4	Edad:	83

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	19	A=	40	
En P=	9	P=	0	
Total=	28	Total=	40	Centil= 25

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 25; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EnAS) EMOTIVO NO ACTIVO SECUNDARIO. SENTIMENTAL: Son impresionantes, la falta de actividad los hace soñadores. Son constantes en sus actividades, predispuestos al pesimismo y a la melancolía, tienden a encerrarse en sí mismo, sufren por pequeñas cosas a menudo son introvertidos y tímidos.

Grafología:

S.I. Se manifiesta como una persona muy reservada con cierta timidez; T. Tiende a la extraversión moderada; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; TR.REM. indica una búsqueda de autenticidad y originalidad C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás; M.A. Permite deducir que tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Gestión de Enfermería	Estudios:	Magister en Gerencia en Salud
Cargo:	Enfermera	Edad:	52

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	31	A=	41	
En P=	2	P=	3	
Total=	33	Total=	44	Centil= 30

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 30; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

Grafología:

S.I. Se manifiesta como una persona reservada con cierta timidez; T. Tiende a la extroversión; F.C.R. Revela gustos estéticos, amabilidad y buenos modos; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, una personalidad que se protege; C.P.L. Indica que toma ciertas reservas antes de conceder su confianza a los demás; M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Estadística	Estudios:	Lcda. Bioestadística
Cargo:	Servidor Público 1	Edad:	49

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	23	A=	36	
En P=	11	P=	9	
Total=	34	Total=	45	Centil= 30

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 30; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

S.I. Se manifiesta como una persona reservada con cierta timidez; T. Tiende a la extraversión moderada; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, una personalidad que se protege; C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio toma ciertas reservas antes de conceder su confianza a los demás; M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo. PRO.NYA. demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social, el Yo íntimo y la tradición.

Datos Generales

Departamento:	Estadística	Estudios:	Ing. Comercial
Cargo:	Líder Servidor Público 5	Edad:	61

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	6	A=	18	
En P=	12	P=	25	
Total=	18	Total=	43	Centil= 30

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 30; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

Grafología:

I.I. Se manifiesta como una persona muy reservada y distante; T. Tiende a la introversión moderada; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio toma ciertas reservas antes de conceder su confianza a los demás; M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo. PRO.NYA. demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social, el Yo íntimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Contabilidad	Estudios:	Bachiller Químico Biólogo
Cargo:	Servidor Público de Apoyo 1	Edad:	37

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	23	A=	39	
En P=	10	P=	5	
Total=	34	Total=	44	Centil= 30

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 30; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

S.C. Se manifiesta como una persona centrada y cautelosa; T. Tiende a la extraversión; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás; M.A. Permite deducir que tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Administración de Caja	Estudios:	Secretaria
Cargo:	Pagador	Edad:	56

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	20	A=	40	
En P=	7	P=	7	
Total=	27	Total=	47	Centil= 35

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 35; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EnAP) EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO NERVIOSO: Vive de las impresiones del momento, es impulsivo, versátil, constante en la medida que le interesa a él únicamente, tiene arranques de entusiasmo seguidos de desaliento profundo, no tiene precisión, es irregular en su vida, es sensible y original. Le falta disciplina y control, necesita emociones nuevas.

(EnAS) EMOTIVO NO ACTIVO SECUNDARIO. SENTIMENTAL: Son impresionantes, la falta de actividad los hace soñadores. Son constantes en sus actividades, predispuestos al pesimismo y a la melancolía, tienden a encerrarse en sí mismo, sufren por pequeñas cosas a menudo son introvertidos y tímidos.

Grafología:

S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. tiende a la extraversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. C.I. Indica búsqueda de refugio y protección Cierta desconfianza y cuidado frente a lo desconocido y nuevo. C.P.L. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás. M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Contabilidad	Estudios:	Contador Bachiller
Cargo:	Planillador del SOAT	Edad:	57

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	17	A=	37	
En P=	8	P=	11	
Total=	25	Total=	48	Centil= 35

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 35; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, poco afectivo, discretos, de humor estable, no es muy sociable, es ordenado y sistemático.

Grafología:

S.C. Se manifiesta como una persona centrada y cautelosa; T. Tiende a la extraversión; D.H. indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; C.T.I. Toma ciertas reservas antes de conceder su confianza a los demás; M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo, PRO.N. Demuestra un Yo íntimo muy fuerte y una gran auto aceptación.

Datos Generales:

Departamento:	Activos Fijos	Estudios:	Lcda. En Administración Pública
Cargo:	Guarda Almacén General	Edad:	44

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	23	A=	46	
En P=	8	P=	6	
Total=	31	Total=	52	Centil= 40

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 40; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EnAP) EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO NERVIOSO: Vive de las impresiones del momento, es impulsivo, versátil, constante en la medida que le interesa a él únicamente, tiene arranques de entusiasmo seguidos de desaliento profundo, no tiene precisión, es irregular en su vida, es sensible y original. Le falta disciplina y control, necesita emociones nuevas.

Grafología:

I.C. Persona centrada y reservada. T. tiende a la extraversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, es una persona que se protege. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. N. Demuestra un "YO" intimo muy fuerte y una gran auto aceptación.

Datos Generales:

Departamento:	Recaudación	Estudios:	Ingeniera Médica
Cargo:	Auxiliar de Servicios Generales	Edad:	44

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	21	A=	49	
En P=	4	P=	1	
Total=	25	Total=	50	Centil= 40

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 40; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

C.A. Persona centrada que marca presencia. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. C.P.L. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás. M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Sistemas	Estudios:	Ingeniero en Sistema
Cargo:	Administrador de Red	Edad:	38

Test de Estrés Laboral Escala S
Respuesta

NÚMERO DE SI	PUNTUACIONES EN INTENSIDAD	
En A= 16	A= 36	
En P= 6	P= 15	
Total= 22	Total= 51	Centil= 40

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 40; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

(EnAS) EMOTIVO NO ACTIVO SECUNDARIO. SENTIMENTAL: Son impresionantes, la falta de actividad los hace soñadores. Son constantes en sus actividades, predispuestos al pesimismo y a la melancolía, tienden a encerrarse en sí mismo, sufren por pequeñas cosas a menudo son introvertidos y tímidos.

Grafología:

S.I. Se manifiesta como una persona reservada con cierta timidez; T. Tiende a la introversión; D.A. Indica una buena ambición y deseo de superación Revela gustos estéticos, amabilidad y buenos modos; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás; M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Estadística	Estudios:	Tecnólogo Médico 2 año
Cargo:	Servidor Público	Edad:	51

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	23	A=	37	
En P=	6	P=	8	
Total=	29	Total=	45	Centil= 43

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 43; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(E.nA.P) EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO NERVIOSO: Por ser primario vive de las impresiones del momento, es impulsivo, versátil, constante en la medida que le interesa a él únicamente, tiene arranques de entusiasmo seguidos de desaliento profundo. Es incoherente, no tiene precisión, es irregular en su vida, en su profesión, en su moralidad, es sensible y original. Es contradictorio en sus acciones y pensamientos, le falta disciplina y control, poco puntual y mal cumplidor, necesita emociones siempre nuevas, busca ser admirado, no se sujeta a trabajos impuestos y rutinarios.

Grafología:

S.I. Indica que se manifiesta como una persona reservada con cierta timidez; T. Tiende a una extraversión moderada; D.A. Indica una buena ambición y deseo de superación; P.I. Indica que la persona posee un temperamento práctico y activo; TR.L. Indica seguridad y determinación, busca concretar sus metas, enfrenta los desafíos y situaciones nuevas; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza en un primer contacto frente a los demás.

Datos Generales:

Departamento:	Recursos Humanos	Estudios:	Dr. En Jurisprudencia
Cargo:	Coordinador de Recursos Humanos	Edad:	66

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	23	A=	46	
En P=	6	P=	8	
Total=	29	Total=	54	Centil= 45

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 45; por lo tanto, presenta un estrés bajo actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

(EnAP) EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO NERVIOSO: Vive de las impresiones del momento, es impulsivo, versátil, constante en la medida que le interesa a él únicamente, tiene arranques de entusiasmo seguidos de desaliento profundo, no tiene precisión, es irregular en su vida, es sensible y original. Le falta disciplina y control, necesita emociones nuevas.

Grafología:

S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. tiende a la extraversión. F.C.R. Revela gustos estéticos, amabilidad y buenos modos. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.F. Posee un temperamento intenso, apasionado. C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás. M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Gineco Obstetricia	Estudios:	Bachiller
Cargo:	Servidor Público 1	Edad:	53

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI	PUNTUACIONES EN INTENSIDAD	
En A= 18	A= 48	
En P= 5	P= 11	
Total= 23	Total= 59	Centil= 50

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 50, por lo tanto presenta estrés moderado actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EnAP) EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO NERVIOSO: Vive de las impresiones del momento, es impulsivo, versátil, constante en la medida que le interesa a él únicamente, tiene arranques de entusiasmo seguidos de desaliento profundo, no tiene precisión, es irregular en su vida, es sensible y original. Le falta disciplina y control, necesita emociones nuevas.

(EnAS) EMOTIVO NO ACTIVO SECUNDARIO. SENTIMENTAL: Son impresionantes, la falta de actividad los hace soñadores. Son constantes en sus actividades, predispuestos al pesimismo y a la melancolía, tienden a encerrarse en sí mismo, sufren por pequeñas cosas a menudo son introvertidos y tímidos.

Grafología:

C.A. Persona centrada que marca presencia. T. tiende a la introversión.
D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores.
P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, es una persona que se protege. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Recursos Humanos	Estudios:	Bachiller Secretariado
Cargo:	Servidor de Apoyo 2	Edad:	42

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	12	A=	24	
En P=	17	P=	34	
Total=	29	Total=	58	Centil= 50

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 50, por lo tanto presenta estrés moderado actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

I.C. Persona centrada y reservada. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. Li. Indica seguridad y determinación, busca concretar sus metas, enfrenta los desafíos y situaciones nuevas. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Contabilidad	Estudios:	Economista
Cargo:	Servidor Público 6	Edad:	46

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	21	A=	52	
En P=	6	P=	8	
Total=	27	Total=	60	Centil= 50

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 50, por lo tanto presenta estrés moderado actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

C.A. Persona centrada que marca presencia. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, es una persona que se protege. C.P.L. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás. M.MD. Tiene una autovaloración real y una autoestima equilibrada. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Gestión de Enfermería	Estudios:	Máster en Gerencia en Salud
Cargo:	Coordinadora Profesional 7	Edad:	53

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	33	A=	54	
En P=	2	P=	4	
Total=	35	Total=	58	Centil= 50

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 50, por lo tanto presenta estrés moderado actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

Grafología:

I.C. Se manifiesta como una persona centrada y reservada; T. Tiende a la extraversión; F.C.R. Revela gustos estéticos, amabilidad y buenos modos; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás; M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Contabilidad	Estudios:	Bachiller Contador Público
Cargo:	Servidor Público 3	Edad:	60

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	24	A=	53	
En P=	4	P=	4	
Total=	28	Total=	57	Centil= 50

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 50, por lo tanto presenta estrés moderado actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EnAS) EMOTIVO NO ACTIVO SECUNDARIO. SENTIMENTAL: Son impresionantes, la falta de actividad los hace soñadores. Son constantes en sus actividades, predispuestos al pesimismo y a la melancolía, tienden a encerrarse en sí mismo, sufren por pequeñas cosas a menudo son introvertidos y tímidos.

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

Grafología:

S.I. Se manifiesta como una persona reservada con cierta timidez; T. Tiende a la introversión; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.F. Posee un temperamento intenso, apasionado; TR.Li. Indica seguridad y determinación una persona que busca concretar sus metas, enfrentando los desafíos y las nuevas situaciones; C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio; M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo; PRO.NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social, el Yo íntimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Dirección	Estudios:	Dr. Medicina Cirugía Administración Financiera y Salud
Cargo:	Director del Hospital	Edad:	48

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	24	A=	50	
En P=	4	P=	8	
Total=	28	Total=	58	Centil= 50

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 50, por lo tanto presenta estrés moderado actualmente.

Análisis Caracterológico:

(E.A.S) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO APASIONADO**:** En este grupo se encuentran los hombres de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico. Son hombres de acción como el colérico, pero son más constantes y continuos, por eso llevan a cabo grandes empresas, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes. Son los buenos dirigentes.

Grafología:

C.I. Se manifiesta como una persona centrada y reservada; T Tiende a la extraversión; F.R.A. Revela disciplina, orden y cierto pragmatismo; D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores; P.F. Posee un temperamento intenso, apasionado; TR.Li. Indica seguridad y determinación, una persona que busca concretar sus metas, enfrentando los desafíos y las nuevas situaciones; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás;

Datos Generales:

Departamento:	Departamento Legal	Estudios:	Dr. En Jurisprudencia
Cargo:	Abogado del Hospital	Edad:	45

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	24	A=	50	
En P=	4	P=	8	
Total=	28	Total=	58	Centil= 50

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 50, por lo tanto presenta estrés moderado actualmente.

Análisis Caracterológico:

(E.A.S) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO APASIONADO**:** En este grupo se encuentran los hombres de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico. Son hombres de acción como el colérico, pero son más constantes y continuos, por eso llevan a cabo grandes empresas, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes. Son los buenos dirigentes.

Grafología:

Sin Firma

Datos Generales:

Departamento:	Gestión de Servicios Institucionales	Estudios:	Economista
Cargo:	Coordinadora de Servicios Institucionales	Edad:	53

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI	PUNTUACIONES EN INTENSIDAD	
En A= 22	A= 46	
En P= 11	P= 15	
Total= 33	Total= 61	Centil= 55

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 55, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

Grafología:

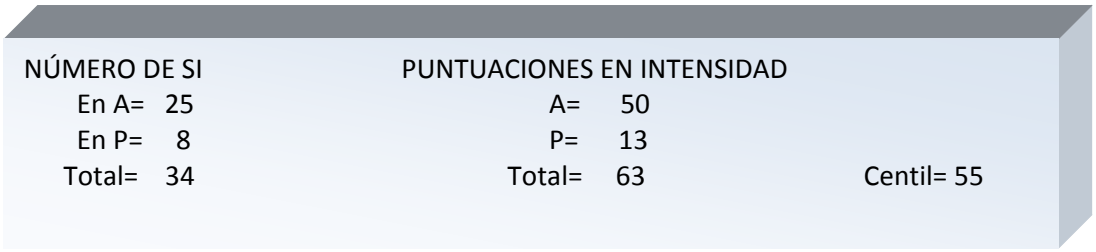
S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. tiende a la extraversión. D.A. Indica una buena ambición y deseo de superación. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás. M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo

Datos Generales:

Departamento:	Estadística	Estudios:	4º Año Contabilidad y Auditoria
Cargo:	Auxiliar Administrativo de Salud	Edad:	24

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta



***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 55, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

(EnAP) EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO NERVIOSO: Vive de las impresiones del momento, es impulsivo, versátil, constante en la medida que le interesa a él únicamente, tiene arranques de entusiasmo seguidos de desaliento profundo, no tiene precisión, es irregular en su vida, es sensible y original. Le falta disciplina y control, necesita emociones nuevas.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

I.D. Persona abierta amable y espontanea. T. tiende a la extraversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. C.P.L. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Contabilidad	Estudios:	Bachiller Contador
Cargo:	Servidor Público de Apoyo 3	Edad:	59

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	5	A=	11	
En P=	19	P=	51	
Total=	24	Total=	62	Centil= 55

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 55, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

Grafología:

S.I. Se manifiesta como una persona reservada con cierta timidez; T. Tiende a la introversión; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; TR.ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, una personalidad que se protege C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás; M.A. Permite deducir que tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Gestión Financiera	Estudios:	Ingeniera Comercial
Cargo:	Coordinadora Servidor Público 6	Edad:	53

Test de Estrés Laboral Escala S
Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	33	A=	64	
En P=	4	P=	4	
Total=	37	Total=	65	Centil= 55

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 55, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(E.A.P) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO COLÉRICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, y propenden a la vida distraída, son impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad. Son buenos ejecutivos.

(E.nA.P) EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO NERVIOSO: Por ser primario vive de las impresiones del momento, es impulsivo, versátil, constante en la medida que le interesa a él únicamente, tiene arranques de entusiasmo seguidos de desaliento profundo. Es incoherente, no tiene precisión, es irregular en su vida, en su profesión, en su moralidad, es sensible y original. Es contradictorio en sus acciones y pensamientos, le falta disciplina y control, poco puntual y mal cumplidor, necesita emociones siempre nuevas, busca ser admirado, no se sujeta a trabajos impuestos y rutinarios.

Grafología:

I.D. Persona abierta amable y espontánea; T. Tiende a la introversión; F.R.A. Revela orden, disciplina y cierto pragmatismo; D.A. Indica buena ambición y deseo de superación; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás; M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Aseguramiento de Calidad	Estudios:	Ingeniera en Informática
Cargo:	Líder Informática	Edad:	32

Test de Estrés Laboral Escala S
Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	22	A=	51	
En P=	13	P=	16	
Total=	35	Total=	67	Centil= 60

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 60, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

(nEAP) NO EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. SANGUINEO: Son personas extrovertidas, tranquilas y poco afectivas. Se dedican más a cosas prácticas y objetivas, son calculadores fríos, de inteligencia rápida y práctica, son cuidadosos, educados y a veces vanidosos.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

C.A. Persona centrada que marca presencia. T. extraversión moderada. F.C.R. Revela gustos estéticos, amabilidad y buenos modos. D.A. Indica una buena ambición y deseo de superación. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR.G. Indica una búsqueda de autenticidad y originalidad, y una mente abstracta llena de ideas y pensamientos.

Datos Generales:

Departamento:	Administración de Caja	Estudios:	Ingeniera Comercial
Cargo:	Servidor Público de Apoyo 1	Edad:	54

Test de Estrés Laboral Escala S
Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	28	A=	54	
En P=	7	P=	12	
Total=	35	Total=	66	Centil= 60

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 60, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.B. Tiene una buena imagen y apreciación del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Área Clínica	Estudios:	Psicóloga Educativa
Cargo:	Servidor Público	Edad:	45

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	25	A=	56	
En P=	5	P=	13	
Total=	30	Total=	69	Centil= 65

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 65, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. extraversión moderada. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, es una persona que se protege. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Estadística	Estudios:	Contador Bachiller
Cargo:	Servidor Público de Apoyo 3	Edad:	52

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	26	A=	55	
En P=	12	P=	16	
Total=	38	Total=	71	Centil= 65

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 65, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

Grafología:

C.D. Se manifiesta como una persona extrovertida y espontánea; T. tiende a una extraversión moderada; D.A. Indica una buena ambición y deseo de superación; P.F. Posee un temperamento intenso y apasionado; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás; M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Gestión de Enfermería	Estudios:	Bachiller Secretariado
Cargo:	Auxiliar de Enfermería	Edad:	32

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	32	A=	64	
En P=	5	P=	6	
Total=	37	Total=	71	Centil= 65

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 65, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

Grafología:

I.D. Se manifiesta como una persona abierta, amable y espontánea; T. Tiende a una extraversión moderada; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Posee un temperamento práctico y activo; TR.ENV. Revela una búsqueda de protección, de seguridad, una personalidad que se protege; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás; M.A. Permite deducir que tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Subproceso Administración de Caja	Estudios:	Ing. En Contabilidad y Auditoria
Cargo:	Servidor Público de Apoyo 3	Edad:	24

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	28	A=	64	
En P=	6	P=	9	
Total=	34	Total=	73	Centil= 65

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 65, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

Grafología:

I.D. Indica que manifiesta como una persona abierta, amable y espontánea; T. Tiende a la introversión; D.H. Indica una personalidad equilibrada que acepta sus aciertos y errores; P.I. Permite conocer que la persona posee un temperamento práctico y activo; C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás.

Datos Generales:

Departamento:	Gestión de Servicios Institucionales	Estudios:	Secretaria
Cargo:	Servidor Público de Apoyo 2	Edad:	49

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	26	A=	66	
En P=	6	P=	17	
Total=	33	Total=	83	Centil= 75

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 75, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

Grafología:

S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. tiende a la introversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.I. Posee un temperamento práctico y activo. TR. C.I. Indica búsqueda de refugio y protección Cierta desconfianza y cuidado frente a lo desconocido y nuevo. C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás.
M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales

Departamento:	Administración de Caja	Estudios:	Auditoria 5º Año
Cargo:	Líder de Administración de Caja	Edad:	52

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	29	A=	74	
En P=	5	P=	9	
Total=	34	Total=	83	Centil= 75

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil 75, por lo tanto presenta estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(E.nA.P) EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO NERVIOSO: Por ser primario vive de las impresiones del momento, es impulsivo, versátil, constante en la medida que le interesa a él únicamente, tiene arranques de entusiasmo seguidos de desaliento profundo. Es incoherente, no tiene precisión, es irregular en su vida, en su profesión, en su moralidad, es sensible y original. Es contradictorio en sus acciones y pensamientos, le falta disciplina y control, poco puntual y mal cumplidor, necesita emociones siempre nuevas, busca ser admirado, no se sujeta a trabajos impuestos y rutinarios.

Grafología:

Sin Firma

Datos Generales:

Departamento:	Servicios Generales	Estudios:	Egresado de Contabilidad y Auditoria
Cargo:	Jefe Administrativo	Edad:	48

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	28	A=	84	
En P=	6	P=	15	
Total=	34	Total=	99	Centil= 90

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil de 90, por lo tanto presenta un estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

(EAS) EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. APASIONADO: Son individuos de acción sostenida, poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, son constantes y continuos, tienen ambición, capacidades, voluntad fuerte, son reflexivos y prudentes, son los buenos dirigentes.

(nEAS) NO EMOTIVO ACTIVO SECUNDARIO. FLEMATICO: Suelen ser introvertidos, de actividad reposada y tranquila, es una persona sobria poco afectiva y efusiva. Es discreto, habla en voz baja, no es muy sociable, es puntual y conservador, tradicionalista. Tiene humor estable y reflexivo, está siempre ocupado y procede de un modo ordenado y sistemático. Es paciente ante la adversidad.

Grafología:

I.I. Persona muy reservada y distante. T. tiende a la extraversión. D. E. Indica gran auto exigencia y búsqueda de perfección. P.F. Posee un temperamento intenso, apasionado. C.T.I. Indica una actitud de desconfianza y precaución en un primer contacto frente a los demás. M.A. Tiene una fuerte valoración del prójimo.

Datos Generales:

Departamento:	Contabilidad	Estudios:	Bachiller Contador Público
Cargo:	Servidor Público 2	Edad:	56

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	36	A=	99	
En P=	4	P=	7	
Total=	40	Total=	106	Centil= 95

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil de 95, por lo tanto presenta un estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(nE.nA.P) NO EMOTIVO NO ACTIVO PRIMARIO AMORFO: Se distingue por su pobreza psíquica. La falta de emotividad impide el impulso de la acción. De ahí que aparece como algo positivo en ciertos momentos. Pueden ser versátiles y negligentes, descuidados en el vestido y en el aseo personal. En algunos casos son egoístas, despilfarradores o con poca iniciativa, pueden estar influenciados por la opinión pública y actitudes de personas que les rodean. Son objetivos y tranquilos de aspecto plácido. Son tolerantes por indiferencia.

Grafología:

S.C. Indica que se manifiesta como una persona centrada y cautelosa; T. Tiende a una extraversión moderada; D.A. Indica una buena ambición y deseo de superación; P.I. Indica que la persona posee un temperamento práctico y activo; TR.C.I. Muestra una búsqueda de refugio y protección, cierta desconfianza y cuidado frente a lo desconocido y nuevo; C.T.L. Revela que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio; M.MD. Indica que tiene una autovaloración real y una autoestima equilibrada, PRO.NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol social y familiar, el Yo íntimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Contabilidad	Estudios:	Contador Bachiller
Cargo:	Servidor Público 1	Edad:	53

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD	
En A=	19	A= 56	
En P=	23	P= 60	
Total=	42	Total= 116	Centil= 99

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil de 99, por lo tanto presenta un estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(nEnAS) NO EMOTIVO NO ACTIVO SECUNDARIO. APATICO: Su pasividad es habitual, son individuos herméticos y cerrados. Huyen de las relaciones sociales, buscan la soledad, son rutinarios, perezosos, tranquilos, fieles, puntuales, amigos del orden y la limpieza.

Grafología:

S.I. Persona reservada, con cierta timidez. T. tiende a la introversión. D.H. Indica una personalidad equilibrada, que acepta sus aciertos y errores. P.L. Posee un temperamento sutil y aceptable. C.T.L. Indica que se muestra a los demás con sinceridad y autenticidad desde el principio. M.N.D. Tiene una buena imagen y valoración del prójimo. PRO. NYA. Demuestra un equilibrio entre el rol familiar y social. El "YO" intimo y la tradición.

Datos Generales:

Departamento:	Estadística	Estudios:	Ing. Comercial
Cargo:	Digitadora	Edad:	34

Test de Estrés Laboral Escala S

Respuesta

NÚMERO DE SI		PUNTUACIONES EN INTENSIDAD		
En A=	34	A=	98	
En P=	5	P=	15	
Total=	39	Total=	113	Centil= 99

***Conclusión*:** Este empleado se localiza en Centil de 99, por lo tanto presenta un estrés alto actualmente.

Análisis Caracterológico:

(EAP) EMOTIVO ACTIVO PRIMARIO. COLERICO: Son individuos dispuestos a la acción rápida, poseen una dotación de energía, son espontáneos, impulsivos, decididos, extravertidos, generosos, optimistas, cordiales, sociales, son inconstantes, impacientes y audaces, se reconcilian pronto y con facilidad, son buenos ejecutivos.

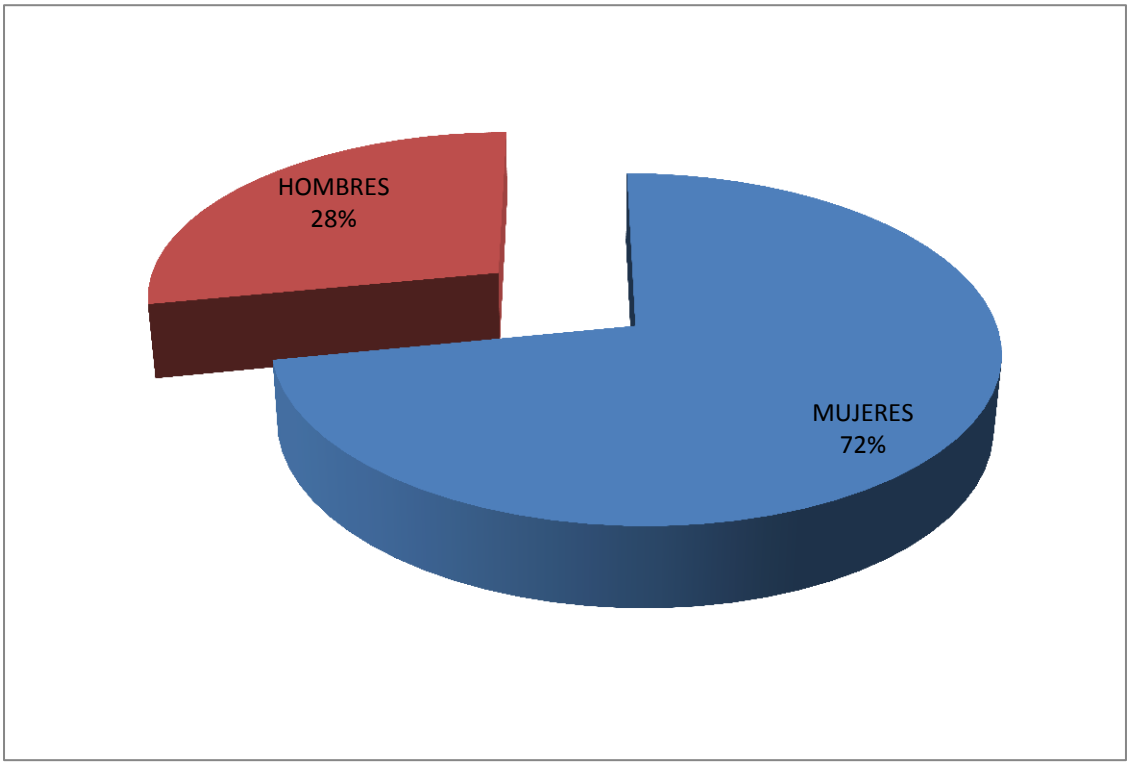
Grafología:

Sin Firma

5.2.1 Presentación Gráfica de los Resultados Obtenidos de la Escala de Estrés Socio -Laboral (EAE-S)

POBLACION

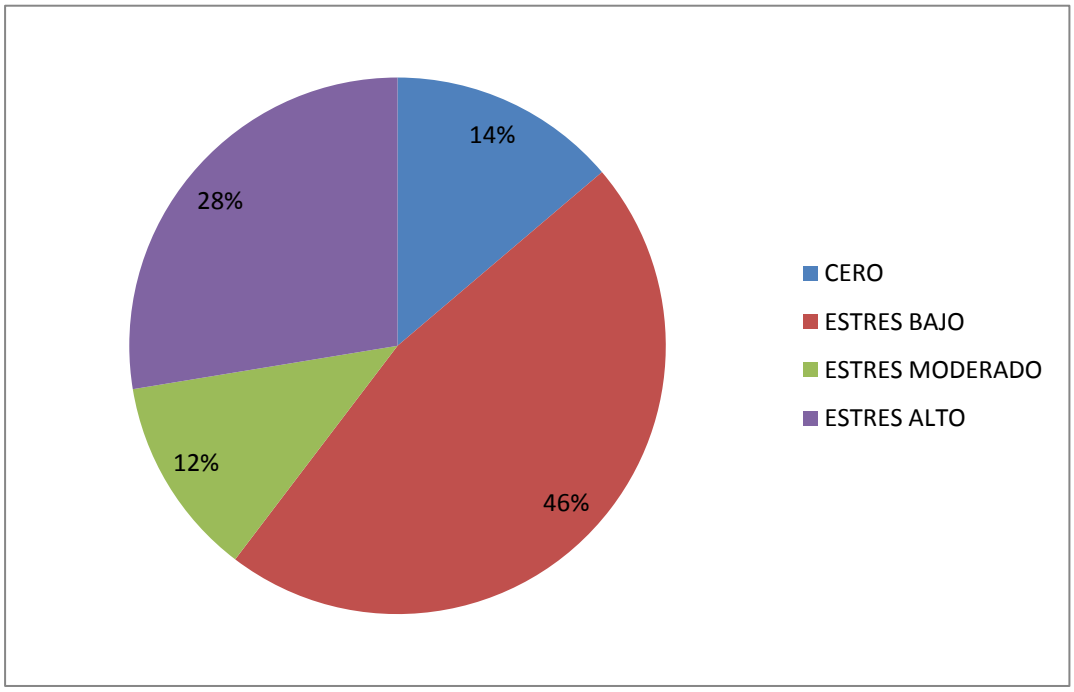
MUJERES	**42**
HOMBRES	**16**
TOTAL	**58**



CONCLUSIÓN: El personal Administrativo del Hospital Vicente Corral Moscoso objeto de estudio fueron 42 mujeres y 16 hombres obteniendo un total de 58 empleados.

CUADRO GENERAL DE NIVELES DE ESTRÉS

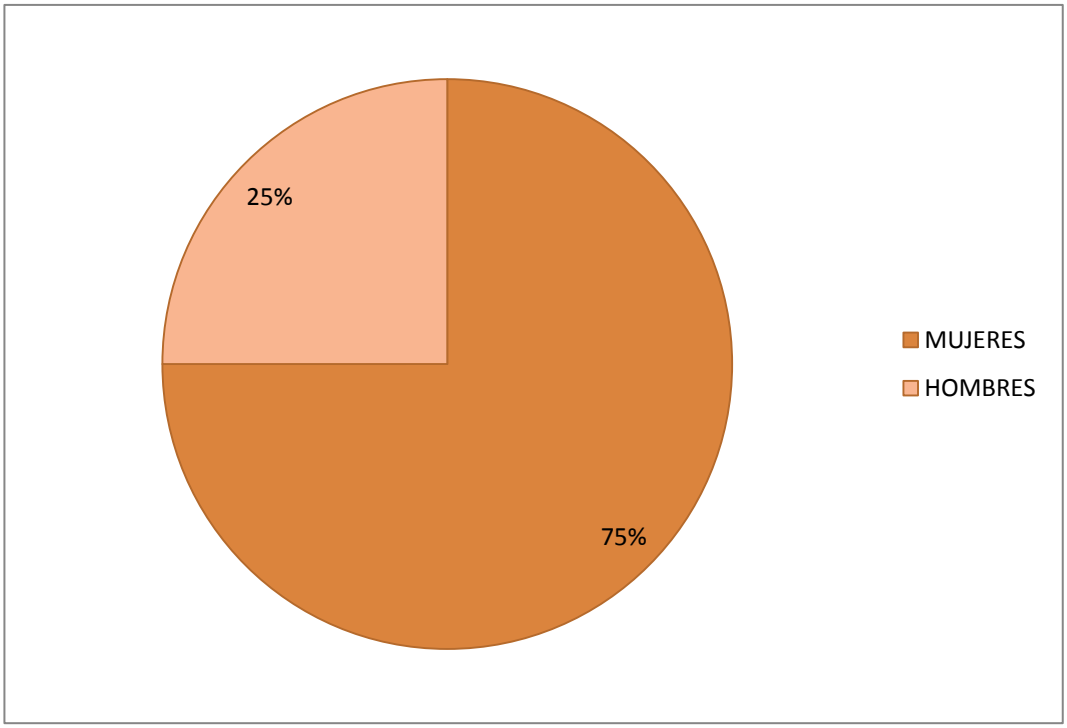
CERO	8
ESTRES BAJO	27
ESTRES MODERADO	7
ESTRES ALTO	16
TOTAL	58



CONCLUSIÓN: Se ha diagnosticado 4 niveles de estrés, la totalidad de la población está distribuida de la siguiente manera: 8 empleados presentan cero estrés, 27 empleados presentan un nivel de estrés bajo, 7 empleados presentan estrés moderado, 16 empleados presentan estrés alto.

CUADRO GENERAL DEL NIVEL DE ESTRÉS CERO

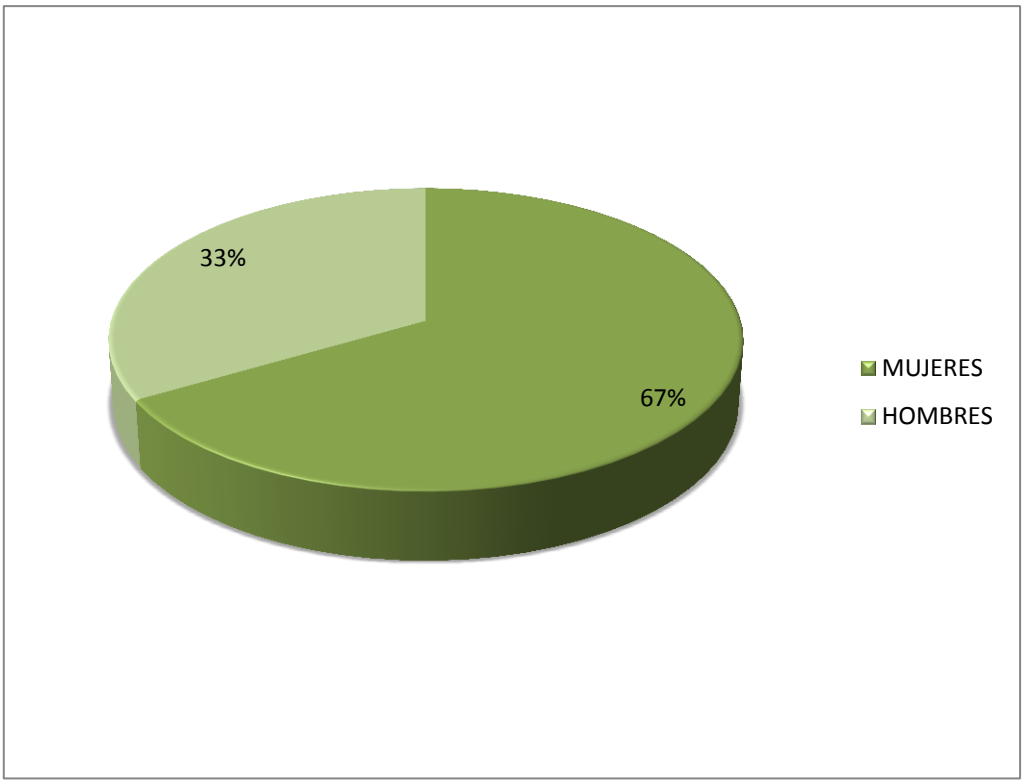
MUJERES	6
HOMBRES	2
TOTAL	8



CONCLUSIÓN: De la población total = 58; 8 empleados presentan un nivel de estrés CERO. Distribuidos: 6 mujeres y 2 hombres.

CUADRO GENERAL DEL NIVEL DE ESTRÉS BAJO

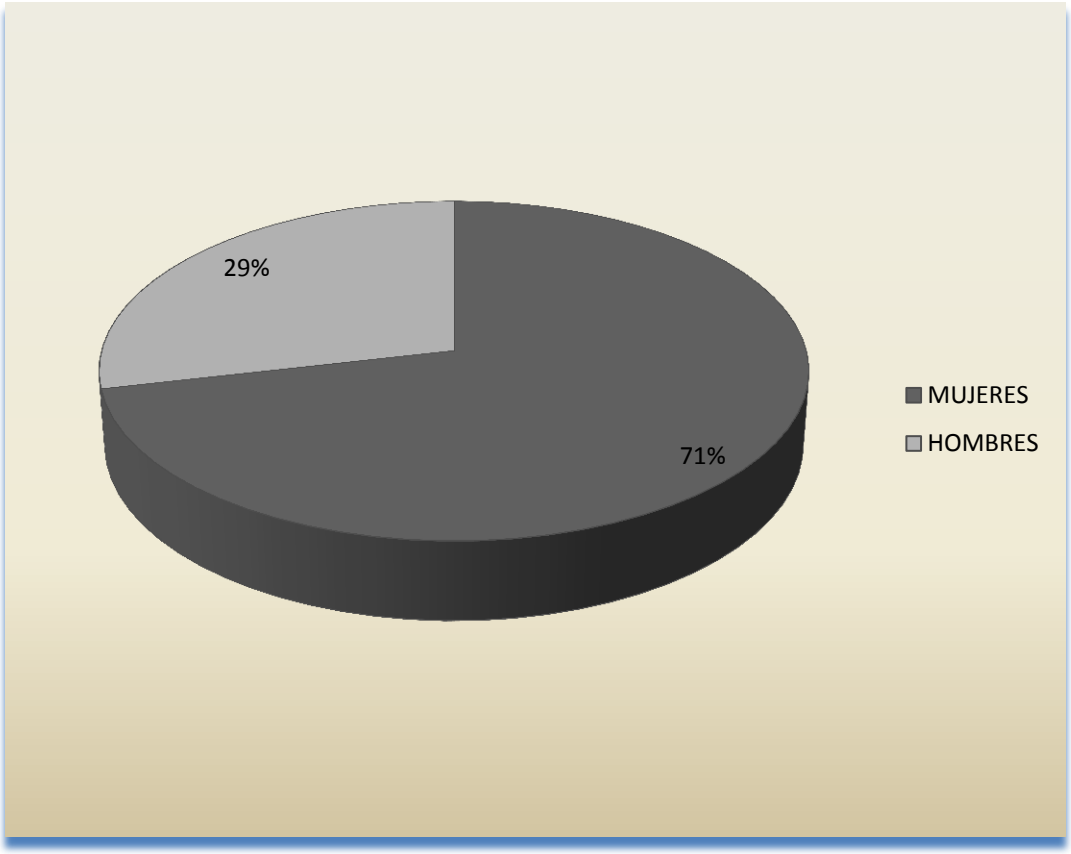
MUJERES	18
HOMBRES	9
Total	27



CONCLUSIÓN: De la población total = 58; 27 empleados presentan un nivel de estrés BAJO. Distribuidos: 18 mujeres y 9 hombres.

CUADRO GENERAL DEL NIVEL DE ESTRÉS MODERADO

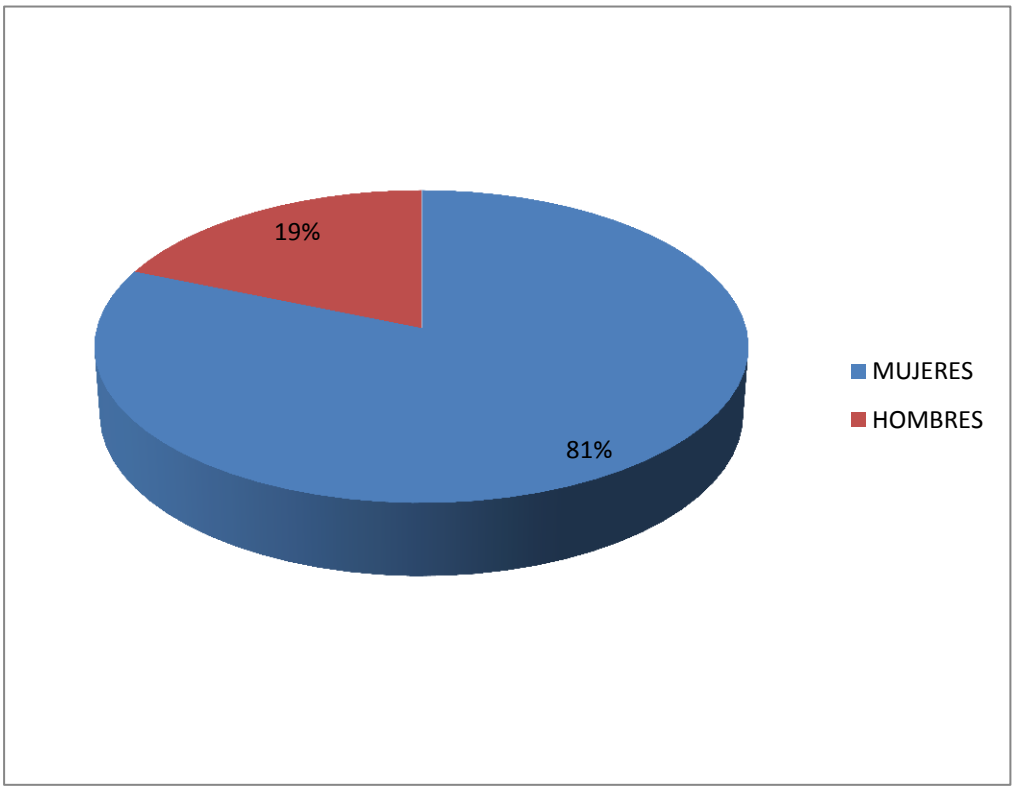
MUJERES	5
HOMBRES	2
Total	7



CONCLUSIÓN: De 58 empleados; 7 presentan un nivel de estrés MODERADO. Distribuidos: 5 Mujeres y 2 Hombres**.**

CUADRO GENERAL DEL NIVEL DE ESTRÉS ALTO

MUJERES	13
HOMBRES	3
TOTAL	16



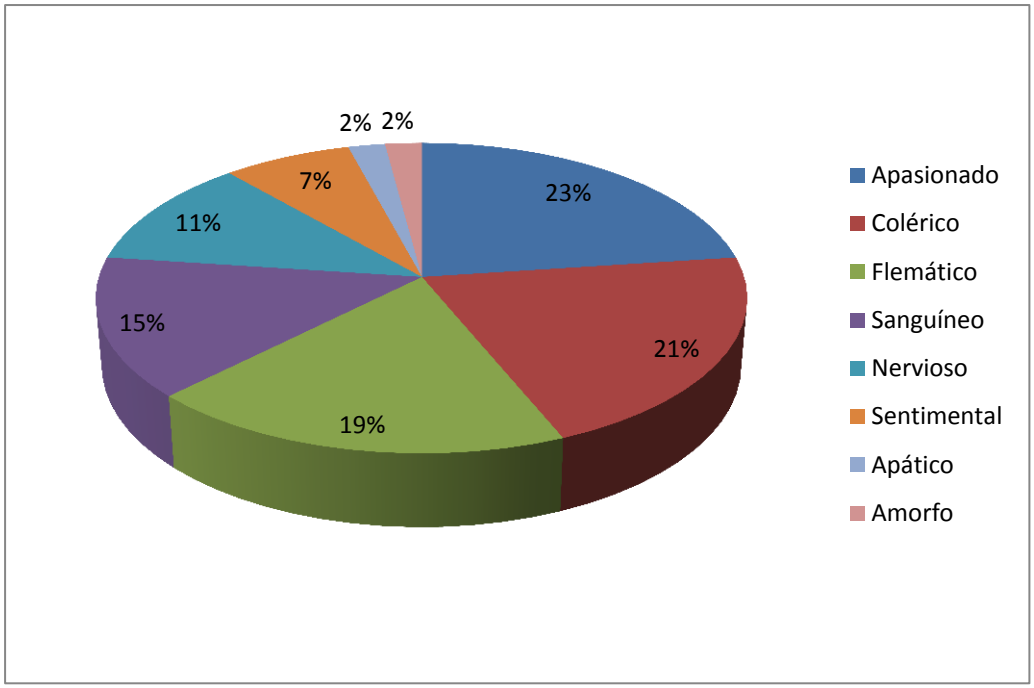
CONCLUSIÓN: De 58 empleados; 16 presentan un nivel de estrés ALTO. Distribuidos: 13 Mujeres y 3 Hombres**.**

5.2.2 PRESENTACIÓN GRAFICA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL ANÁLISIS CARACTEROLOGICO

CUADRO GENERAL DE TIPOLOGIAS

POBLACIÓN TOTAL 58 PERSONAS

Apasionado	22
Colérico	20
Flemático	18
Sanguíneo	14
Nervioso	11
Sentimental	7
Apático	2
Amorfo	2

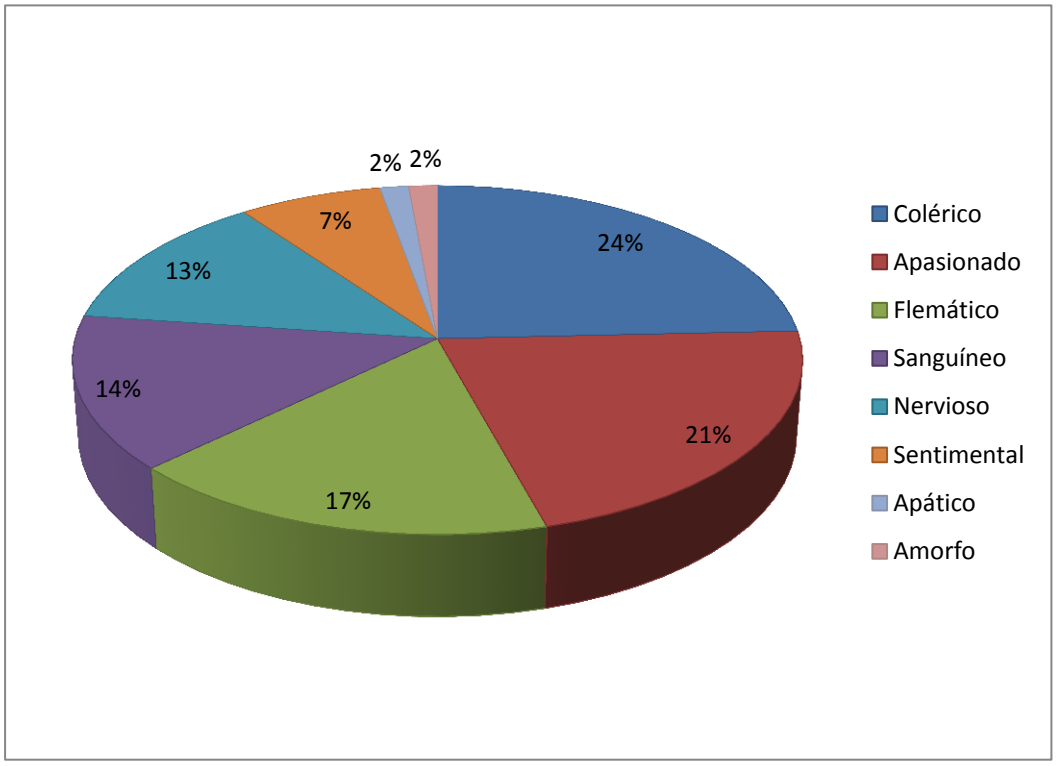


CONCLUSIÓN: El presente gráfico demuestra la distribución en cantidad y porcentaje de las Tipologías que presenta el personal Administrativo del Hospital Vicente Corral Moscoso.

CUADRO DE TIPOLOGÍAS

MUJERES = 42

Colérico	17
Apasionado	15
Flemático	12
Sanguíneo	10
Nervioso	9
Sentimental	5
Apático	1
Amorfo	1

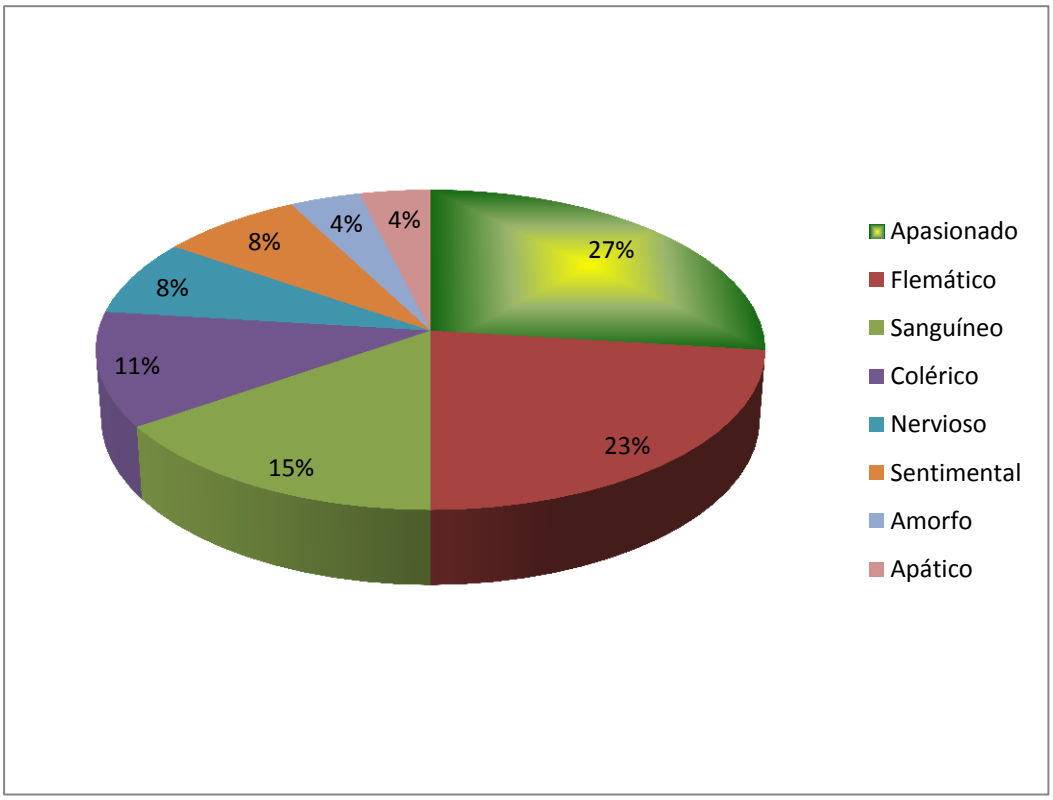


CONCLUSIÓN: Este gráfico presenta la distribución en cantidad y porcentaje las Tipologías que presenta el personal Administrativo Mujeres del Hospital Vicente Corral Moscoso.

CUADRO DE TIPOLOGÍAS

HOMRES = 16

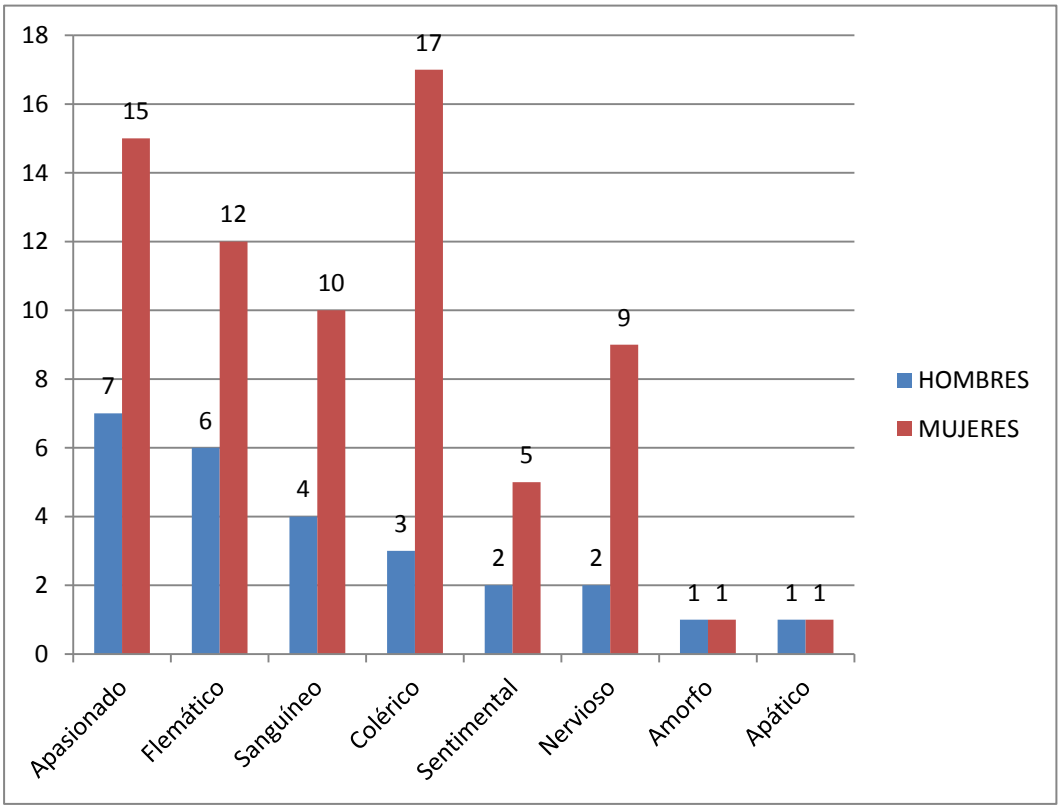
Apasionado	7
Flemático	6
Sanguíneo	4
Colérico	3
Nervioso	2
Sentimental	2
Amorfo	1
Apático	1



CONCLUSIÓN: Este gráfico presenta la distribución en cantidad y porcentaje las Tipologías que presenta el personal Administrativo Hombres del Hospital Vicente Corral Moscoso.

CUADRO COMPARATIVO DE TIPOLOGÍAS

	HOMBRES	MUJERES
Apasionado	7	15
Flemático	6	12
Sanguíneo	4	10
Colérico	3	17
Sentimental	2	5
Nervioso	2	9
Amorfo	1	1
Apático	1	1

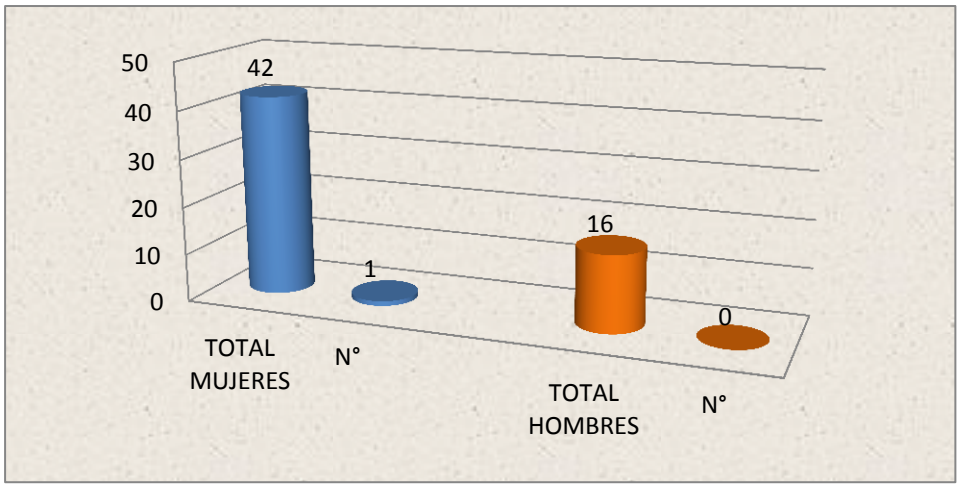


CONCLUSIÓN: En este cuadro se determina la cantidad de una misma tipología que presentan los hombres y mujeres que laboran en el HVCM.

5.2. 3 NIVEL DE ESTRÉS CON TIPOLOGÍAS

ESTRÉS CERO – TIPOLOGÍA COLÉRICO

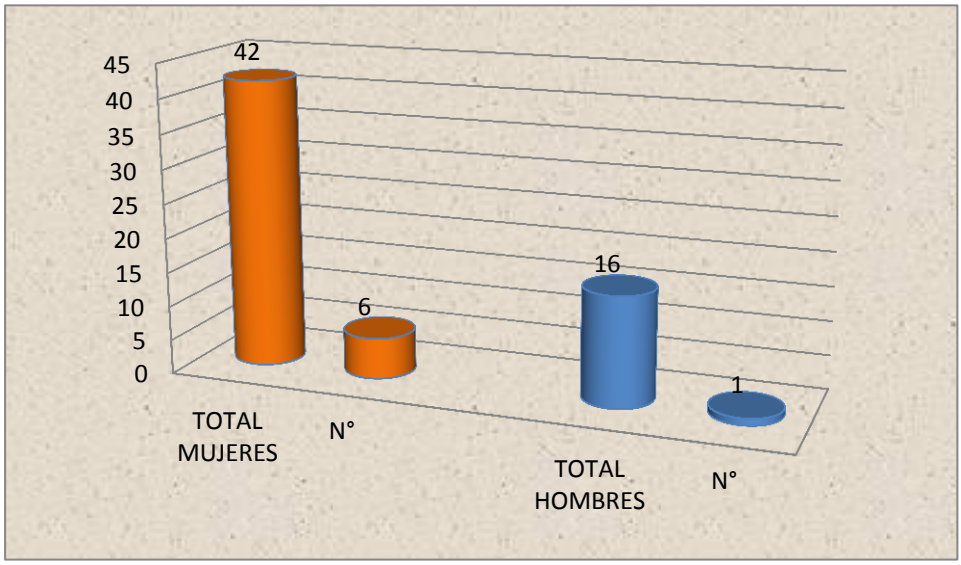
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	1	N°	0



CONCLUSIÓN: Existe una empleada con estrés CERO y tipología COLÉRICO.

ESTRÉS BAJO – TIPOLOGÍA COLÉRICO

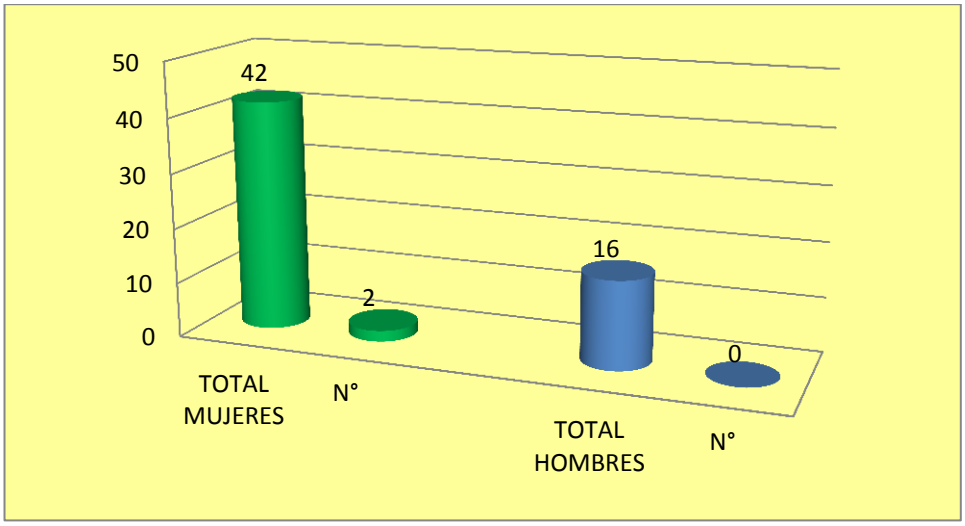
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	6	N°	1



CONCLUSIÓN: Existe 6 empleadas con estrés BAJO y tipología COLÉRICO y 1 empleado con las mismas características.

ESTRÉS MODERADO – TIPOLOGÍA COLÉRICO

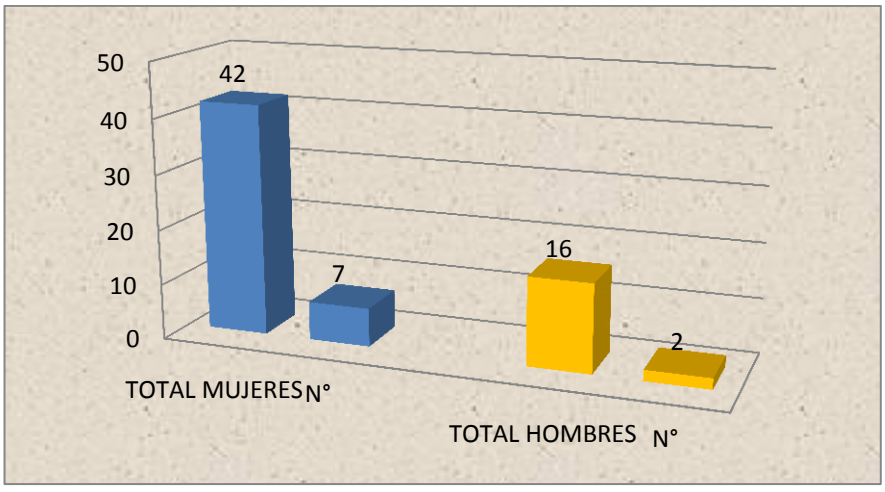
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	2	N°	0



CONCLUSIÓN: Existe 2 empleadas con estrés MODERADO y tipología COLÉRICO.

ESTRÉS ALTO – TIPOLOGÍA COLÉRICO

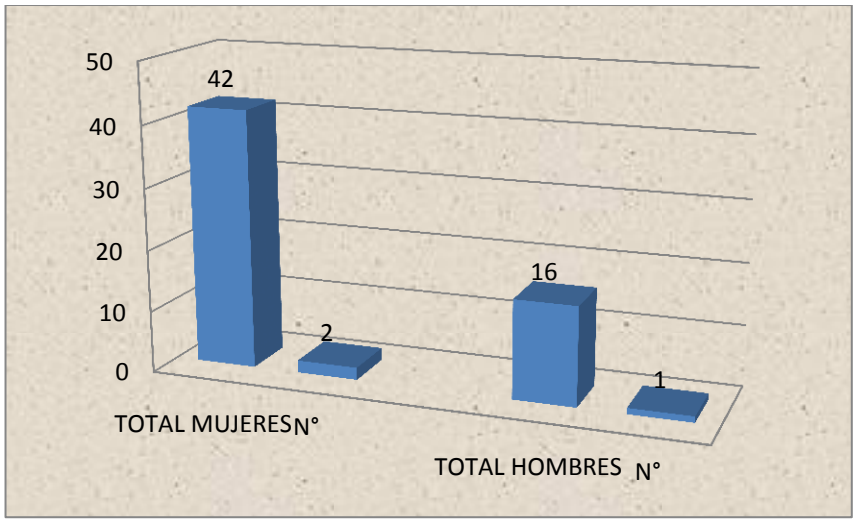
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	7	N°	2



CONCLUSIÓN: Existe 7 empleadas con estrés ALTO y tipología COLÉRICO y 2 empleados con iguales características.

ESTRÉS CERO – TIPOLOGÍA APASIONADO

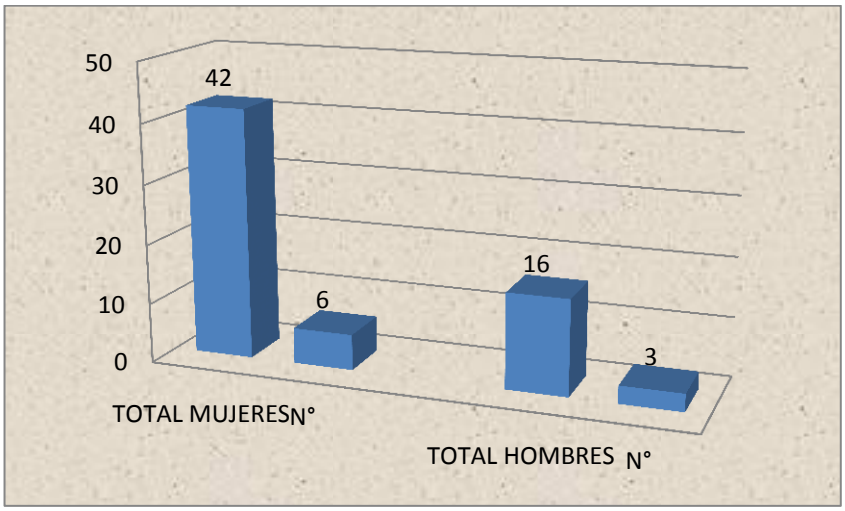
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	2	N°	1



CONCLUSIÓN: Existe 2 empleadas con estrés CERO y tipología APASIONADO y 1 empleado con iguales características.

ESTRÉS BAJO – TIPOLOGÍA APASIONADO

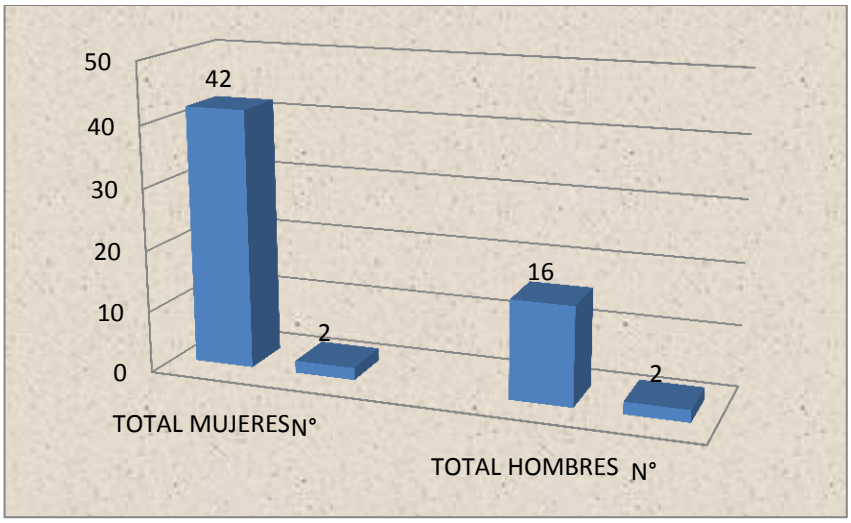
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	6	N°	3



CONCLUSIÓN: Existe 6 empleadas con estrés BAJO y tipología APASIONADO y 3 empleados con iguales características.

ESTRÉS MODERADO – TIPOLOGÍA APASIONADO

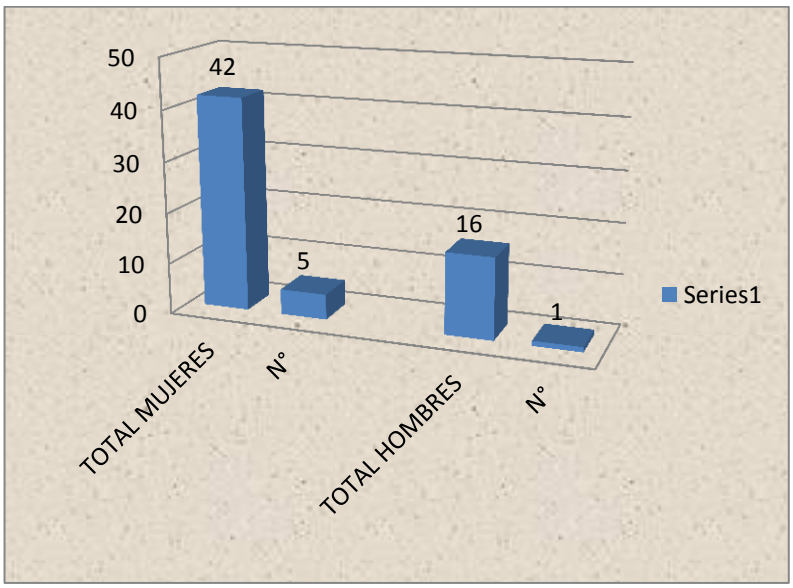
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	2	N°	2



CONCLUSIÓN: Existe 2 empleadas con estrés MODERADO y tipología APASIONADO y 2 empleados con iguales características.

ESTRÉS ALTO – TIPOLOGÍA APASIONADO

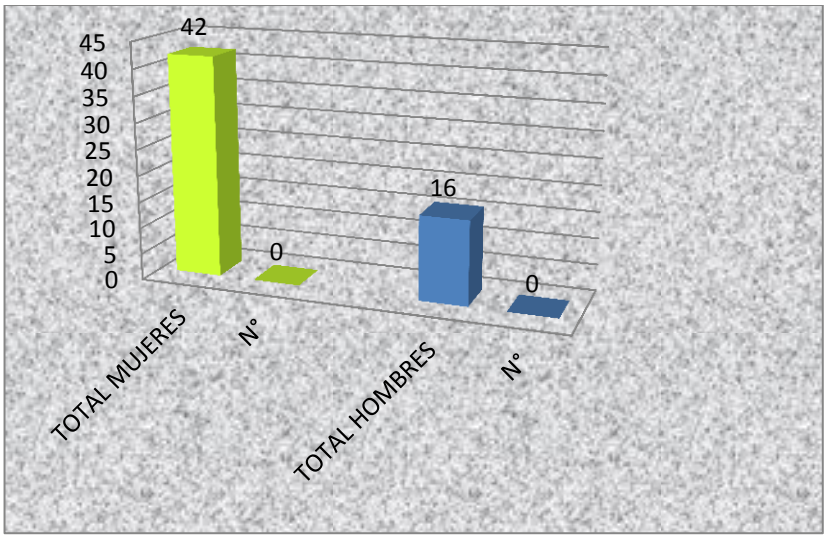
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	5	N°	1



CONCLUSIÓN: Existe 5 empleadas con estrés ALTO y tipología APASIONADO y 1 empleado con iguales características.

ESTRÉS CERO – TIPOLOGÍA NERVIOSO

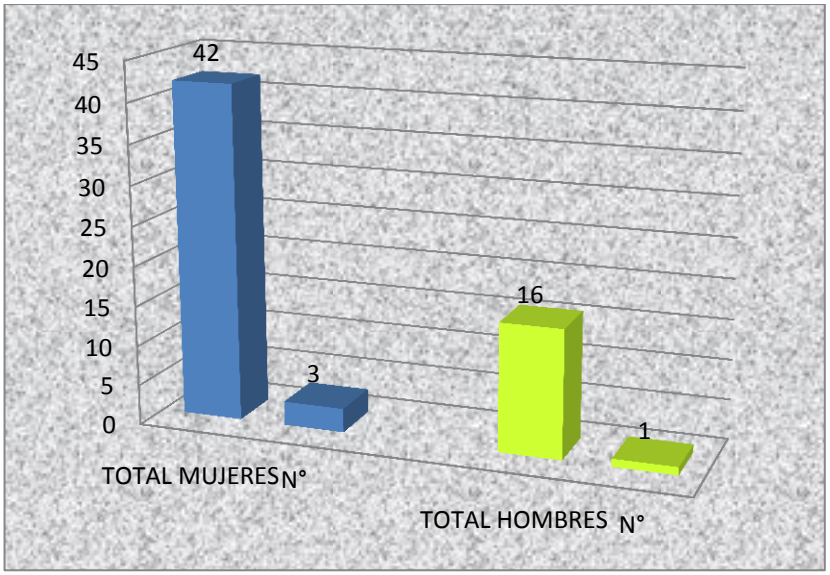
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	0	N°	0



CONCLUSIÓN: No existen empleados con estrés CERO y tipología NERVIOSO.

ESTRÉS BAJO – TIPOLOGÍA NERVIOSO

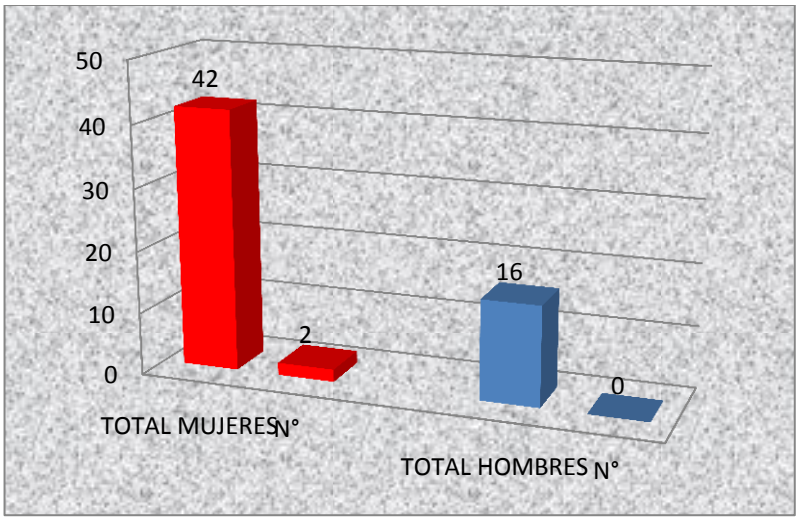
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	3	N°	1



CONCLUSIÓN: Existe 3 empleadas que presentan estrés BAJO y tipología NERVIOSO y 1 empleado con iguales características.

ESTRÉS MODERADO – TIPOLOGÍA NERVIOSO

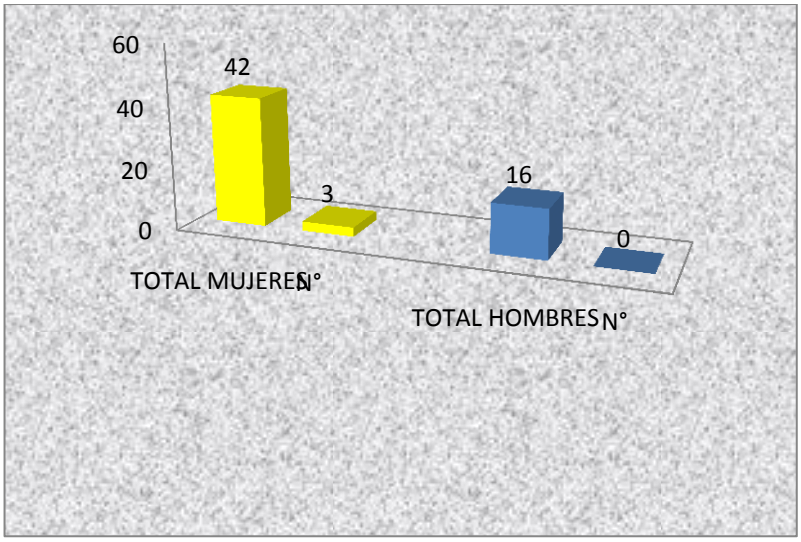
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	2	N°	0



CONCLUSIÓN: Existe 2 empleadas que presentan estrés MODERADO y tipología NERVIOSO.

ESTRÉS ALTO – TIPOLOGÍA NERVIOSO

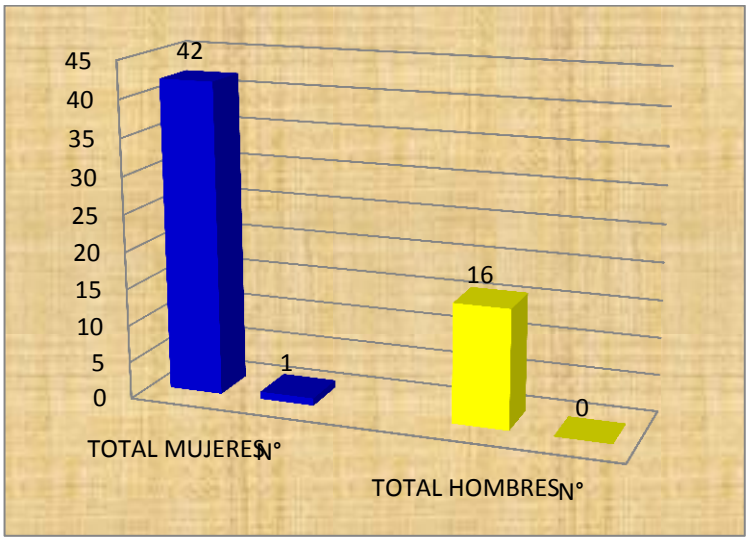
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	3	N°	0



CONCLUSIÓN: Existe 3 empleadas que presentan estrés ALTO y tipología NERVIOSO.

ESTRÉS CERO – TIPOLOGÍA SENTIMENTAL

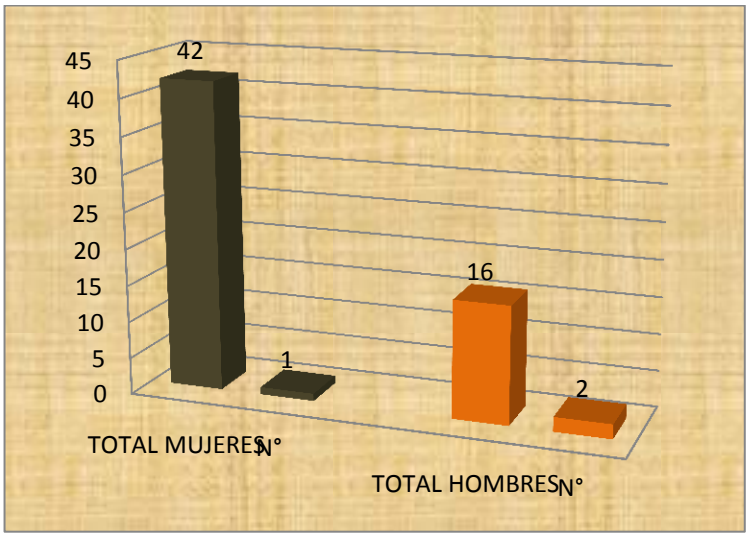
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	1	N°	0



CONCLUSIÓN: Presenta 1 empleada que estrés CERO y tipología SENTIMENTAL

ESTRÉS BAJO – TIPOLOGÍA SENTIMENTAL

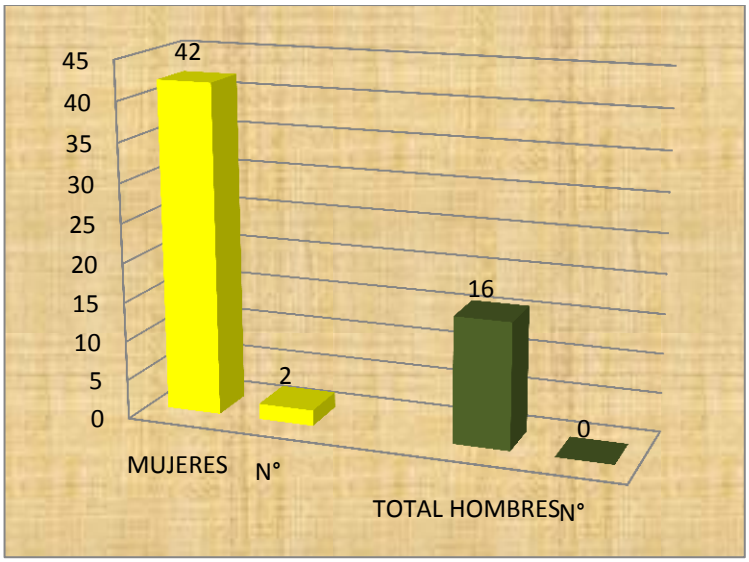
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	1	N°	2



CONCLUSIÓN: Presenta 1 empleada estrés BAJO y tipología SENTIMENTAL y 2 empleados con iguales resultados

ESTRÉS MODERADO – TIPOLOGÍA SENTIMENTAL

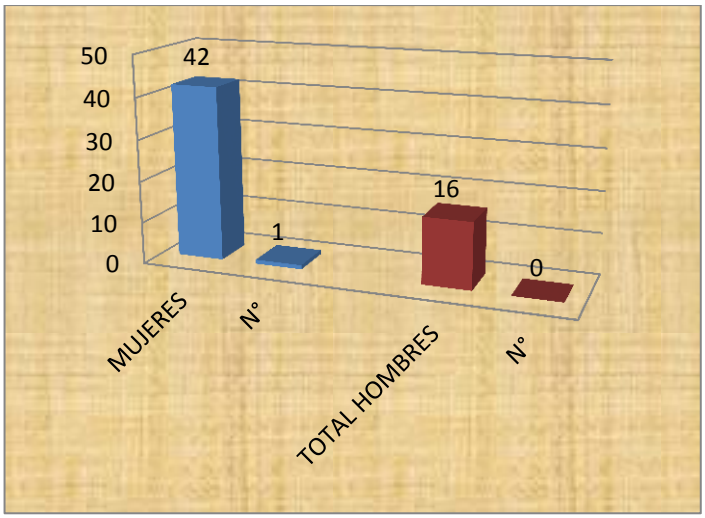
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	2	N°	0



CONCLUSIÓN: Presenta 2 empleadas estrés MODERADO y tipología SENTIMENTAL.

ESTRÉS ALTO – TIPOLOGÍA SENTIMENTAL

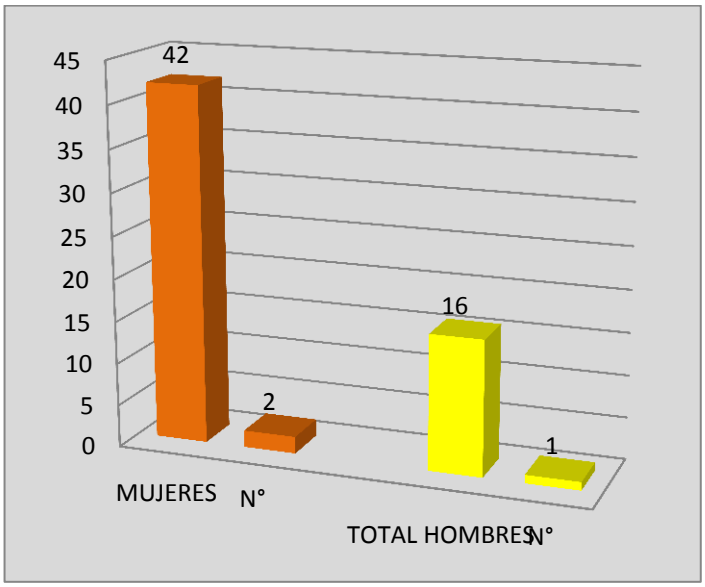
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	1	N°	0



CONCLUSIÓN: Presenta 1 empleada estrés ALTO y tipología SENTIMENTAL.

ESTRÉS CERO – TIPOLOGÍA SANGUINEO

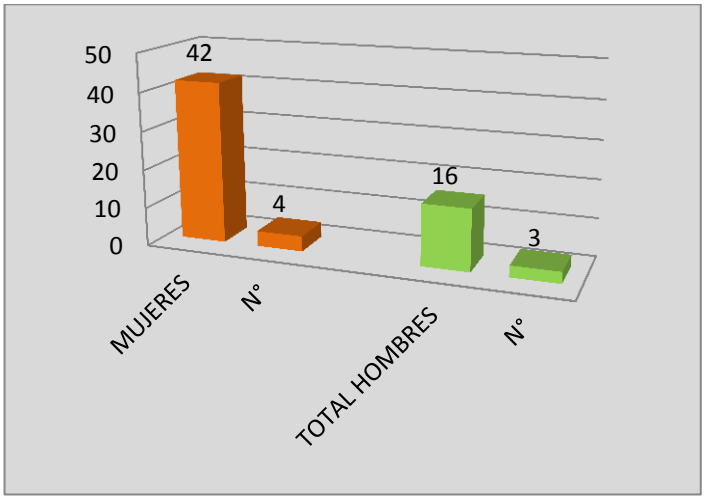
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	2	N°	1



CONCLUSIÓN: Presentan 2 empleadas y 1 empleado estrés CERO y tipología SANGUINEO.

ESTRÉS BAJO – TIPOLOGÍA SANGUINEO

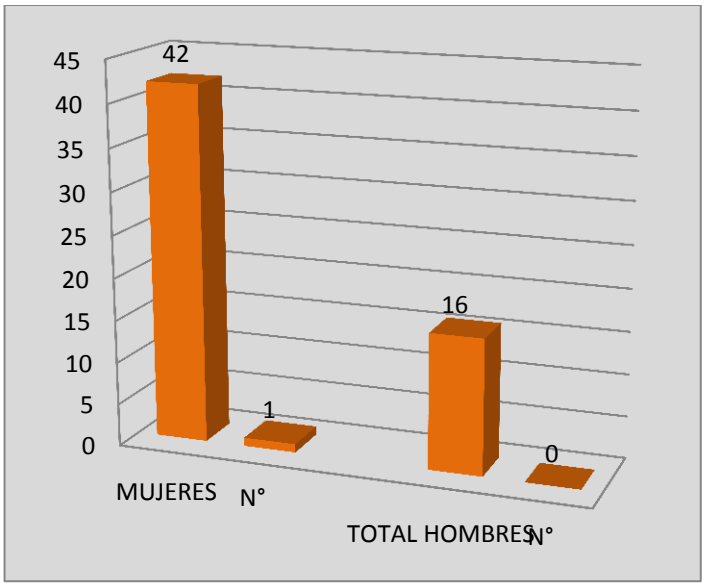
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	4	N°	3



CONCLUSIÓN: Presentan 4 empleadas y 3 empleados estrés BAJO y tipología SANGUINEO.

ESTRÉS MODERADO – TIPOLOGÍA SANGUINEO

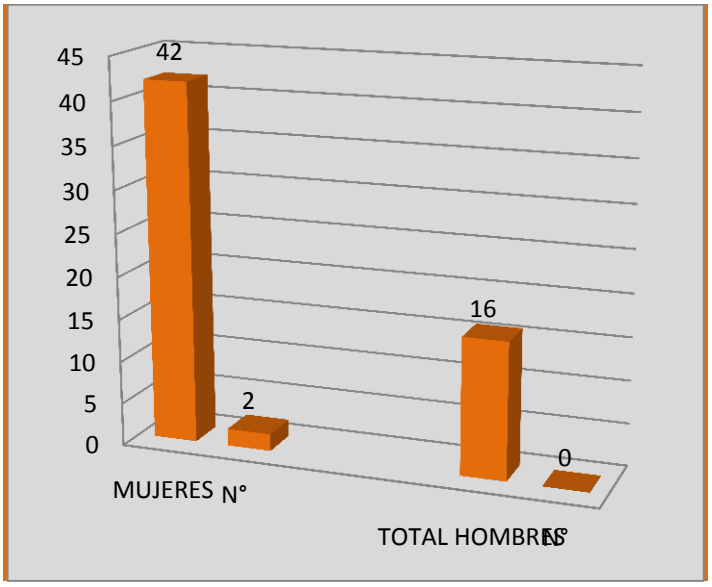
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	1	N°	0



CONCLUSIÓN: Presenta 1 empleada estrés MODERADO y tipología SANGUINEO.

ESTRÉS ALTO – TIPOLOGÍA SANGUINEO

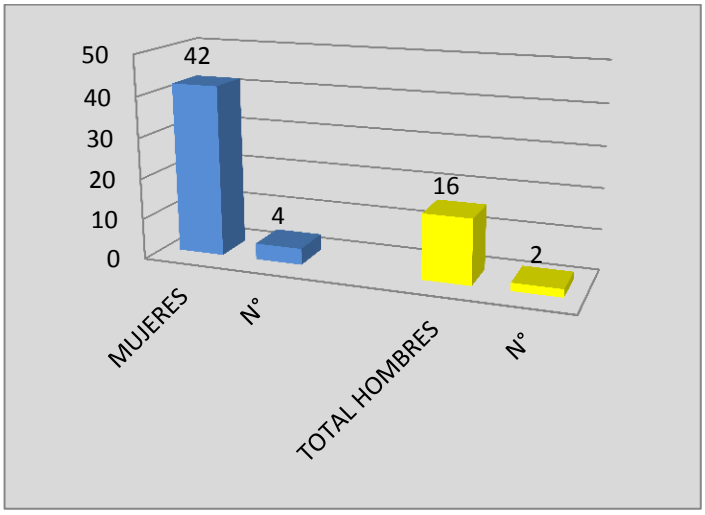
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	2	N°	0



CONCLUSIÓN: Presentan 2 empleadas estrés ALTO y tipología SANGUINEO.

ESTRÉS CERO – TIPOLOGÍA FLEMÁTICO

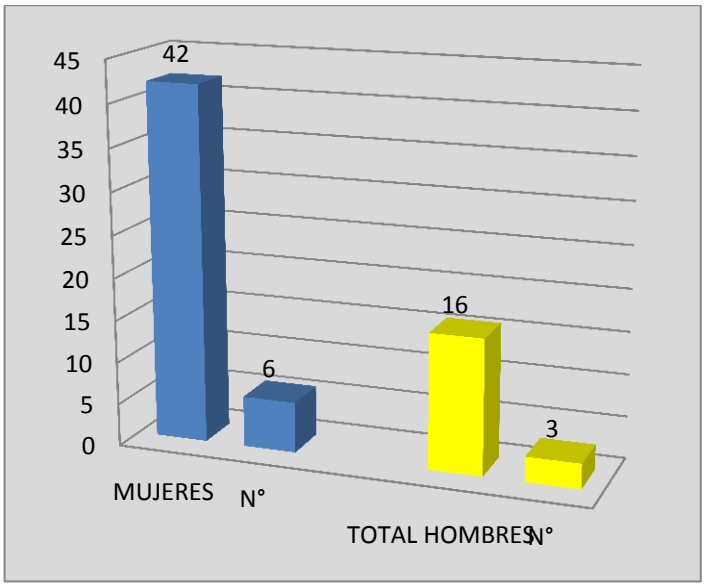
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	4	N°	2



CONCLUSIÓN: Presentan 4 empleadas y 2 empleados estrés CERO y tipología FLEMÁTICO

ESTRÉS BAJO – TIPOLOGÍA FLEMÁTICO

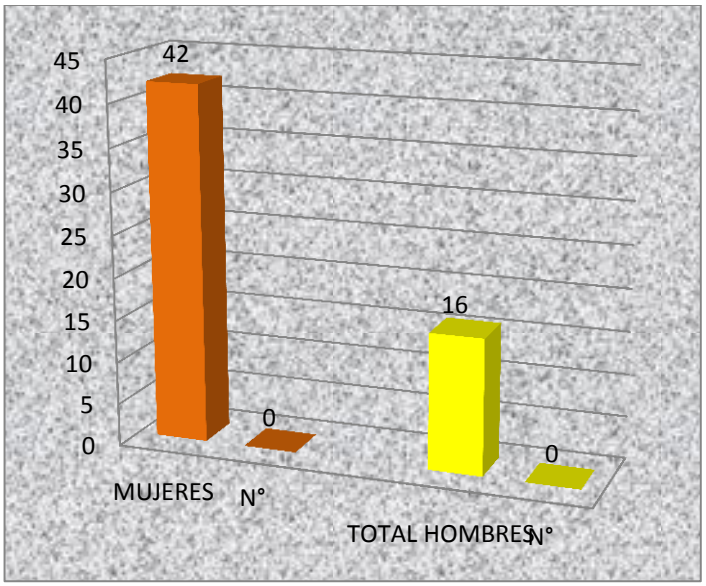
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	6	N°	3



CONCLUSIÓN: Presentan 6 empleadas y 3 empleados estrés BAJO y tipología FLEMÁTICO.

ESTRÉS MODERADO – TIPOLOGÍA FLEMÁTICO

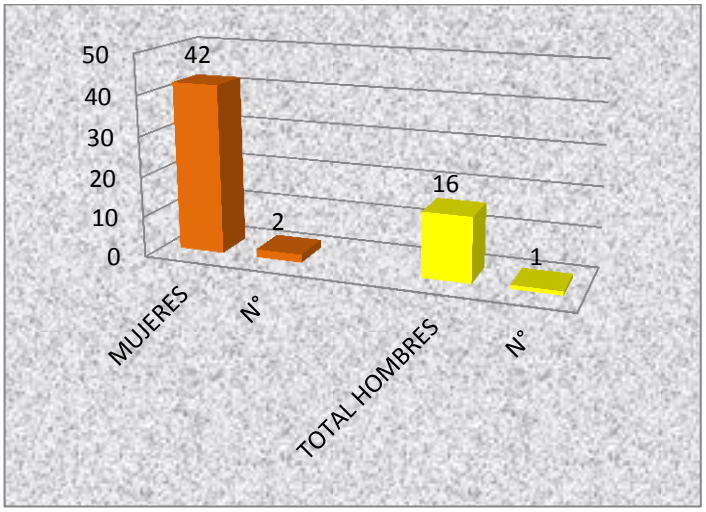
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	0	N°	0



CONCLUSIÓN: No hay empleados que presenten estrés MODERADO y tipología FLEMÁTICO.

ESTRÉS ALTO– TIPOLOGÍA FLEMÁTICO

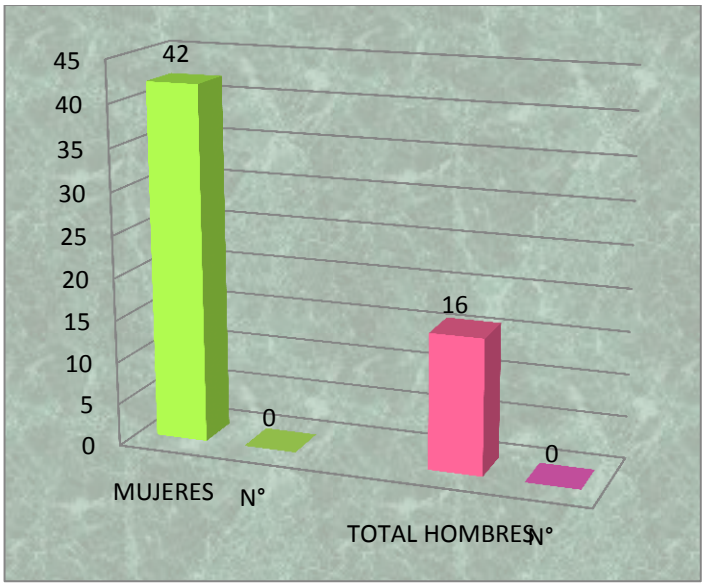
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	2	N°	1



CONCLUSIÓN: Presentan 2 empleadas y 1 empleado estrés ALTO y tipología FLEMÁTICO.

ESTRÉS CERO– TIPOLOGÍA AMORFO

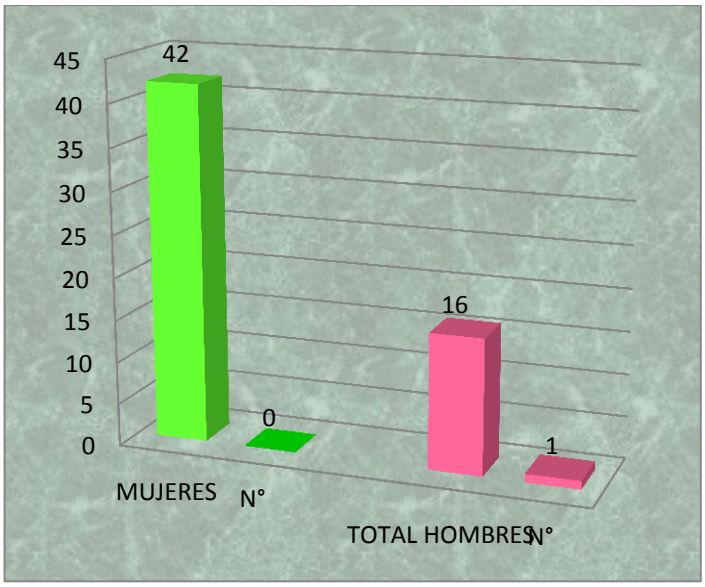
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	0	N°	0



CONCLUSIÓN: No hay empleados que presenten estrés CERO y tipología AMORFO.

ESTRÉS BAJO– TIPOLOGÍA AMORFO

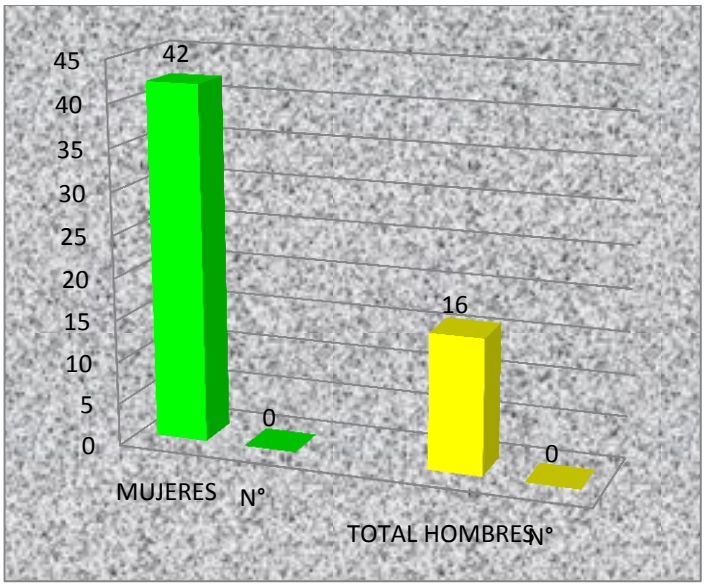
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	0	N°	1



CONCLUSIÓN: Presenta 1 empleado estrés BAJO y tipología AMORFO.

ESTRÉS MODERADO– TIPOLOGÍA AMORFO

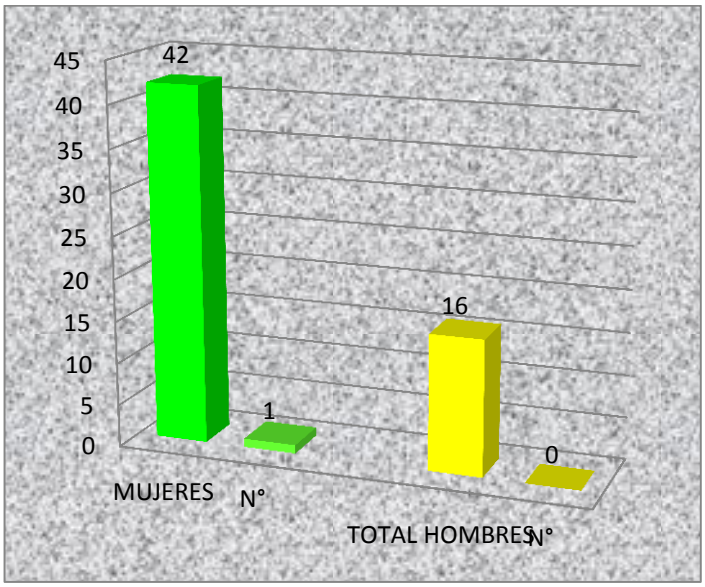
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	0	N°	0



CONCLUSIÓN: No hay empleados que presente estrés MODERADO y tipología AMORFO.

ESTRÉS ALTO– TIPOLOGÍA AMORFO

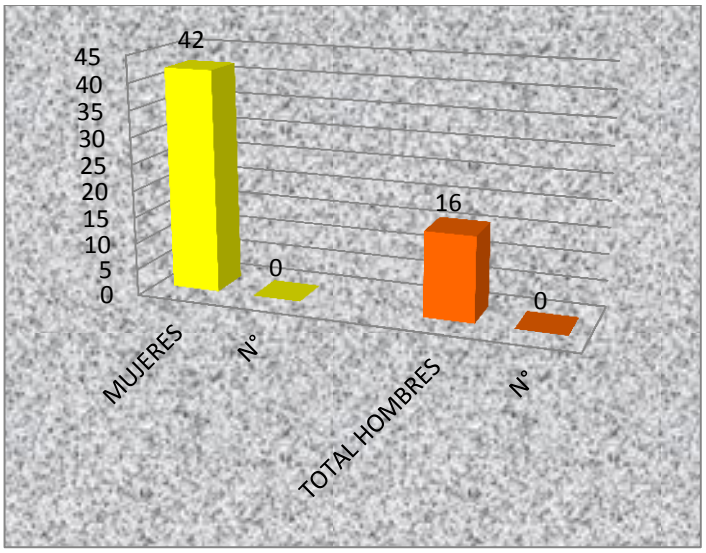
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	1	N°	0



CONCLUSIÓN: Presenta 1 empleada estrés ALTO y tipología AMORFO.

ESTRÉS CERO– TIPOLOGÍA APÁTICO

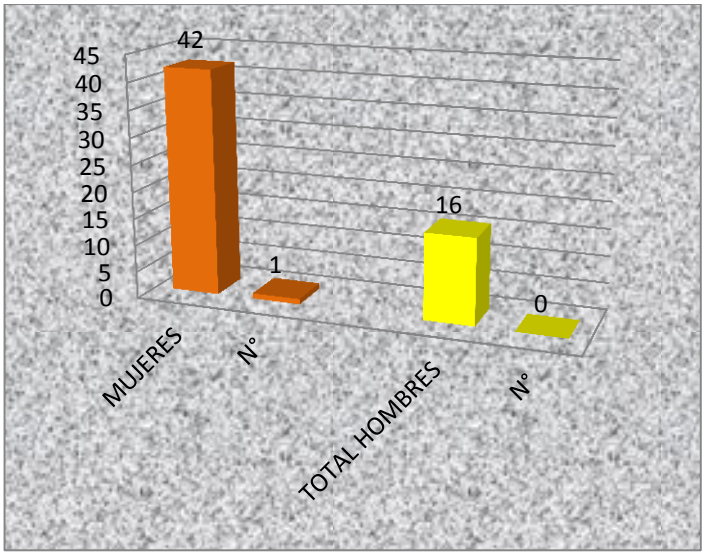
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	0	N°	0



CONCLUSIÓN: No hay empleados que presenten estrés CERO y tipología APÁTICO.

ESTRÉS BAJO– TIPOLOGÍA APÁTICO

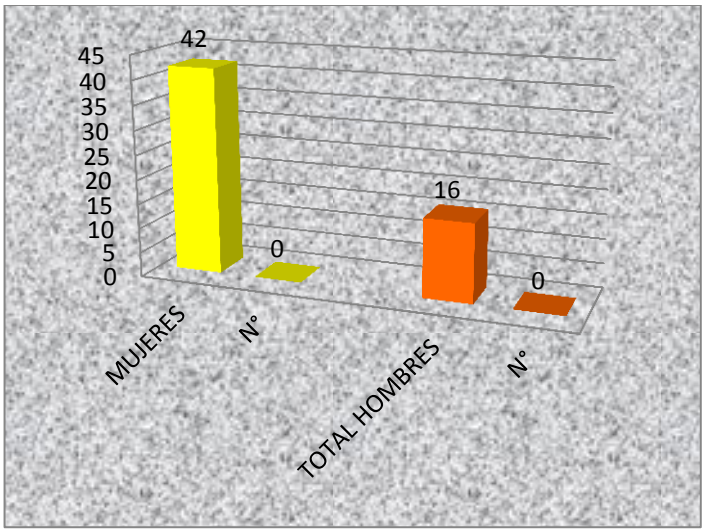
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	1	N°	0



CONCLUSIÓN: Presenta 1 empleada estrés BAJO y tipología APÁTICO.

ESTRÉS MODERADO– TIPOLOGÍA APÁTICO

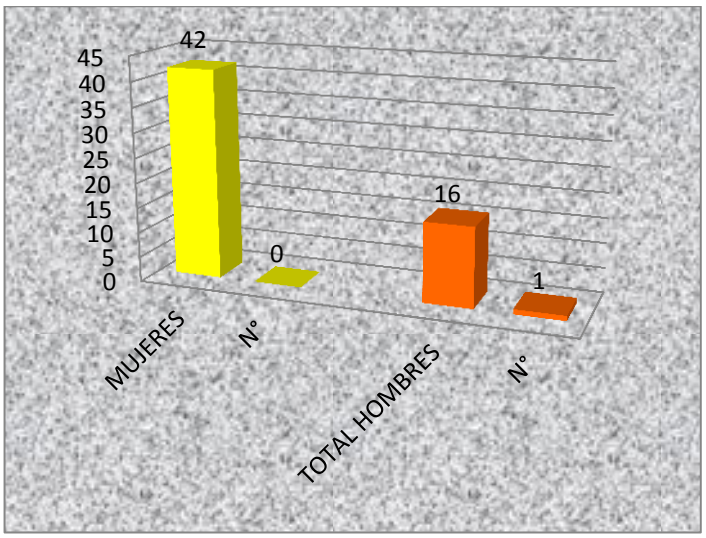
MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	0	N°	0



CONCLUSIÓN: No hay empleados que presenten estrés MODERADO y tipología APÁTICO.

ESTRÉS ALTO– TIPOLOGÍA APÁTICO

MUJERES	42	HOMBRES	16
N°	0	N°	1



CONCLUSIÓN: Presenta 1 empleado estrés ALTO y tipología APÁTICO

5.3 APLICACIÓN DE ENCUESTA

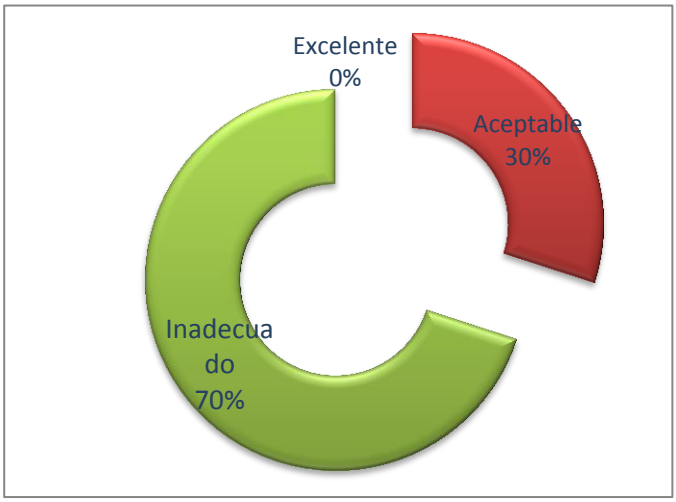
RESULTADOS

Se aplica una Encuesta que consta de 10 preguntas, a una muestra de 10 empleados tomados al azar de las diferentes áreas del Hospital Vicente Corral Moscoso.

ENCUESTA

1. Considera usted que el ambiente físico de su trabajo es:

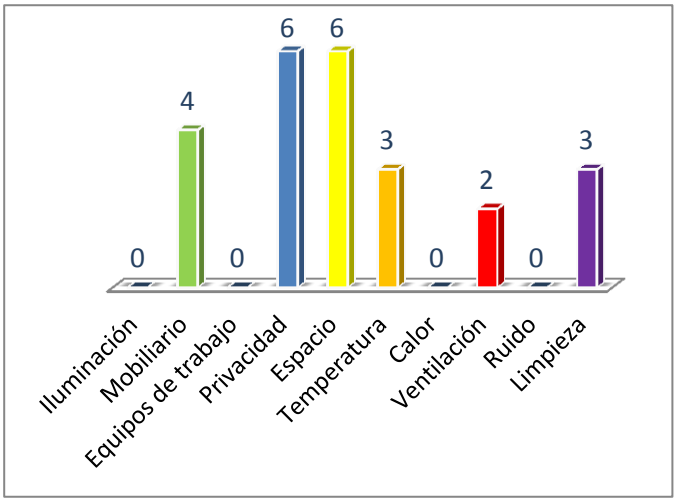
Excelente	0
Aceptable	3
Inadecuado	7



Conclusión: De 10 empleados 3 consideran que el ambiente físico es aceptable y 7 consideran que es inadecuado.

2. ¿Qué característica del ambiente físico de su área de trabajo son inadecuadas para el buen desenvolvimiento laboral?

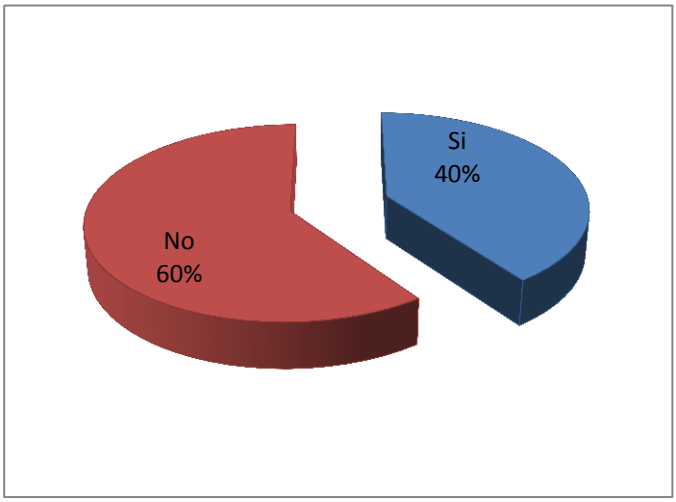
Iluminación	0
Mobiliario	4
Equipos de trabajo	0
Privacidad	6
Espacio	6
Temperatura	3
Calor	0
Ventilación	2
Ruido	0
Limpieza	3



Conclusión: El empleado tiene más de una opción a elegir según sea su necesidad.

3. ¿Su puesto de trabajo cuenta con normas de higiene y seguridad?

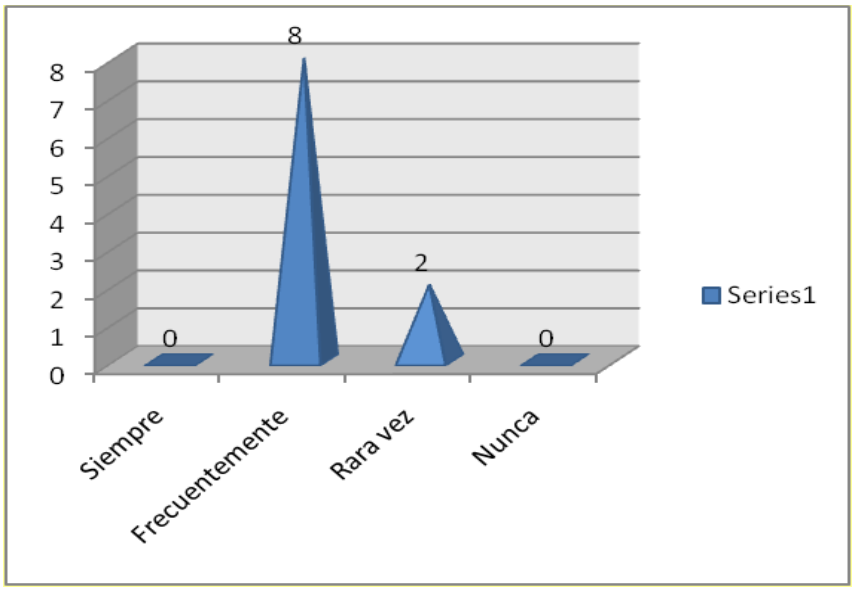
Si	4
No	6



Conclusión: El 40% de los puestos de los empleados encuestados cuentan con normas de higiene y seguridad.

4. Indique con qué frecuencia Ud. cumple con estas medidas de higiene y seguridad

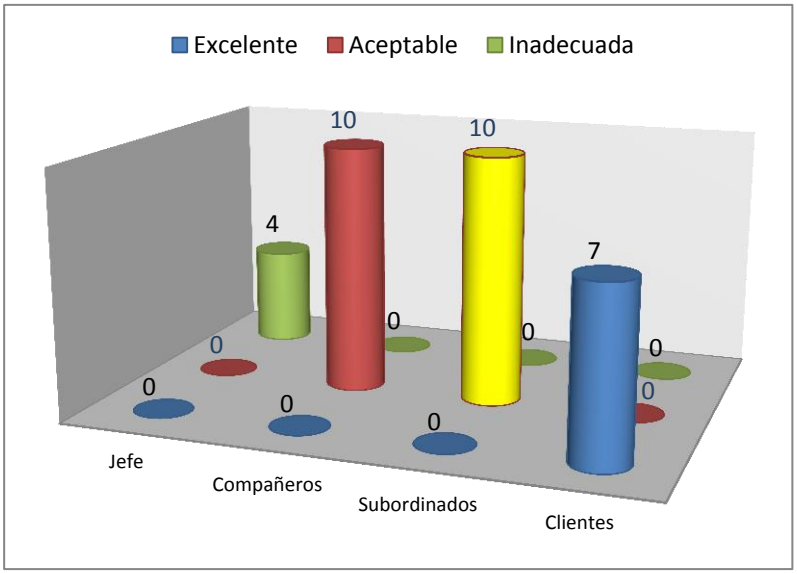
Siempre	0
Frecuentemente	8
Rara vez	2
Nunca	0



Conclusión: El 80% de los empleados encuestados con frecuencia cumplen con las normas de higiene y seguridad.

5. ¿Cómo es su relación laboral con las siguientes personas?

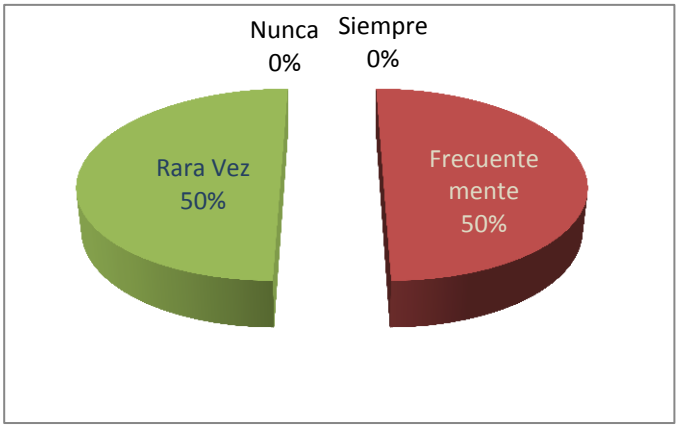
	Excelente	Aceptable	Inadecuada
Jefe	0	0	4
Compañeros	0	10	0
Subordinados	0	10	0
Clientes	7	0	0



Conclusión: Las relaciones laborales entre los compañeros y con los subordinados son excelentes.

6. ¿Con qué frecuencia trabaja fuera del horario para cumplir con las tareas a usted encomendadas?

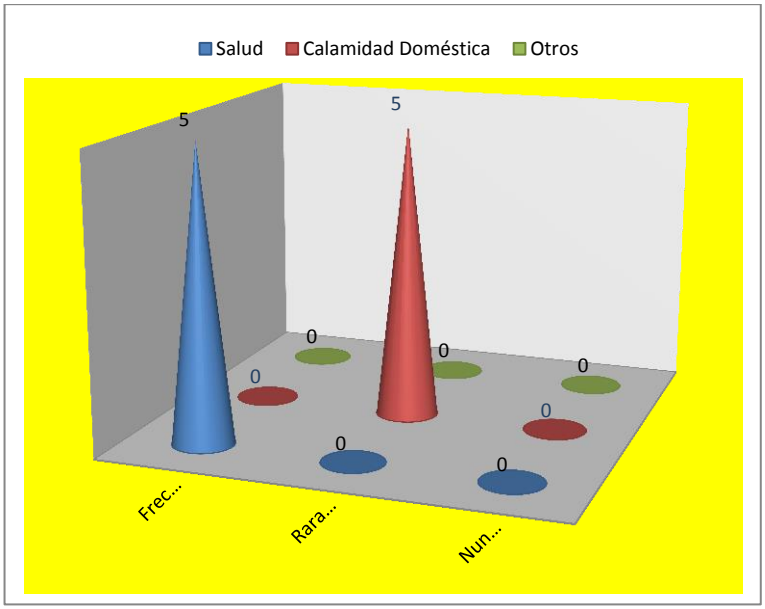
Siempre	0
Frecuentemente	5
Rara Vez	5
Nunca	0



Conclusión: Los empleados encuestados en su totalidad trabajan fuera de su horario normal, para cumplir con las tareas.

7. Indique la causa y la frecuencia de su inasistencia a su lugar de trabajo

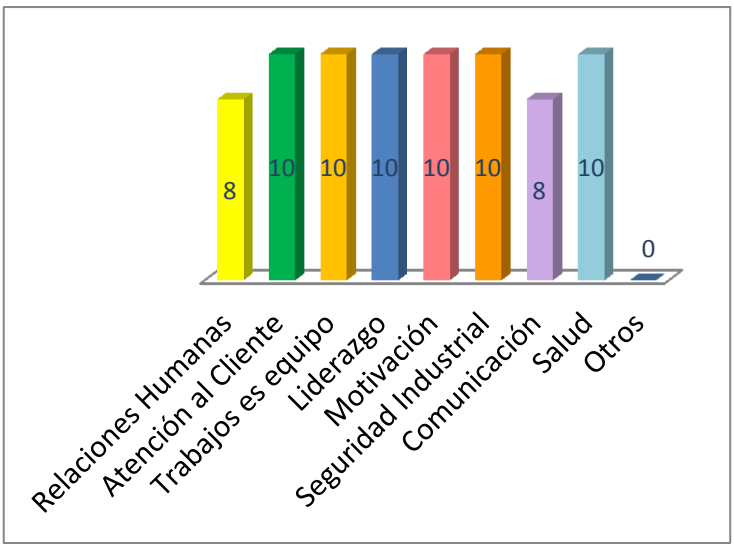
	Frecuentemente	Rara Vez	Nunca
Salud	5	0	0
Calamidad Doméstica	0	5	0
Otros	0	0	0



Conclusión: Las causas de inasistencia al lugar de trabajo son por salud y calamidad doméstica.

8. Indique cuál de estas áreas necesita capacitar para su trabajo.

Relaciones Humanas	8
Atención al Cliente	10
Trabajos en equipo	10
Liderazgo	10
Motivación	10
Seguridad Industrial	10
Comunicación	8
Salud	10
Otros	0

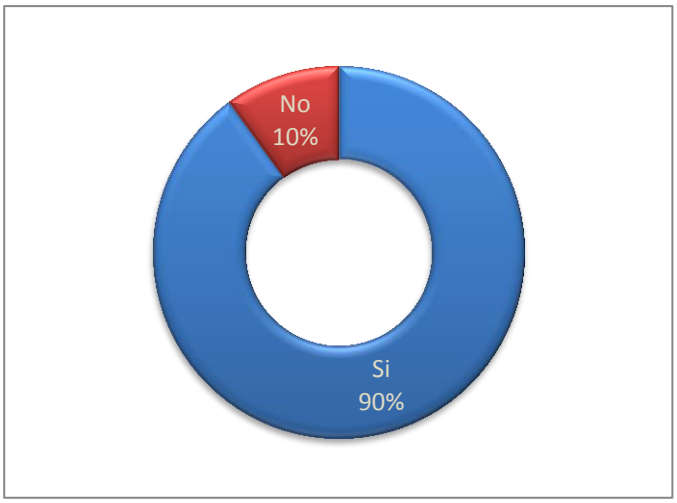


Conclusión: El personal encuestado dice que es necesario capacitarse en su área de trabajo.

9. ¿La tecnología utilizada para el desarrollo de sus tareas es la adecuada?

Si 9

No 1

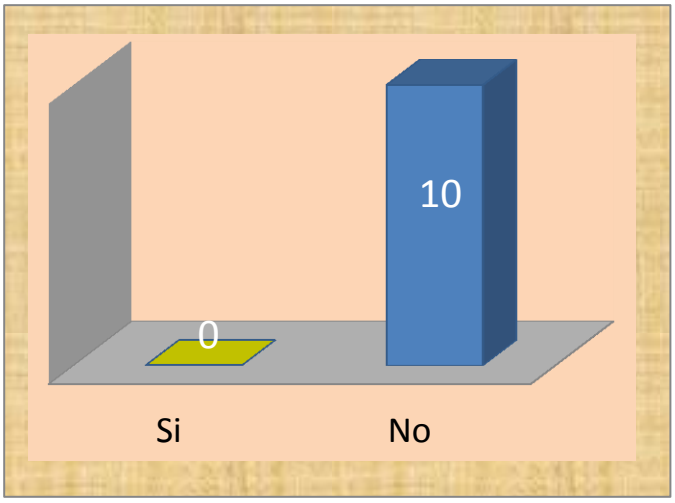


Conclusión: El Hospital Vicente Corral Moscoso se encuentra actualizado en el avance tecnológico.

10. ¿Es reconocido el trabajo que Usted realiza fuera de su horario establecido?

Si 0

No 10



Conclusión: Los empleados encuestados manifiestan que las labores desarrolladas fuera de su horario de Trabajo no son reconocidas.

5.4 ENTREVISTA A JEFES DEPARTAMENTALES

RESULTADOS

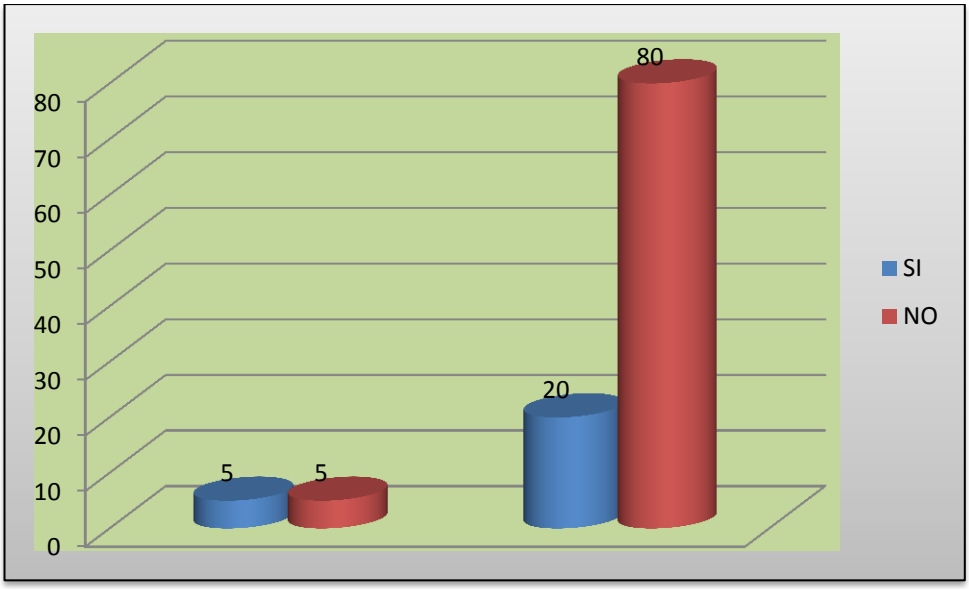
Se realiza una entrevista a cinco jefes departamentales, entre ellos se considera a Coordinadores, Líderes y Jefes. La entrevista consta de 5 ítems.

ENTREVISTA

1. **¿CONSIDERA USTED QUE SUS COLABORADORES CUMPLEN CON LAS POLÍTICAS, NORMAS Y REGLAS DE LA INSTITUCIÓN?**

SEGÚN SU RESPUESTA INDIQUE EL PORCENTAJE EN EL QUE CUMPLEN O NO.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	20%
NO	5	80%



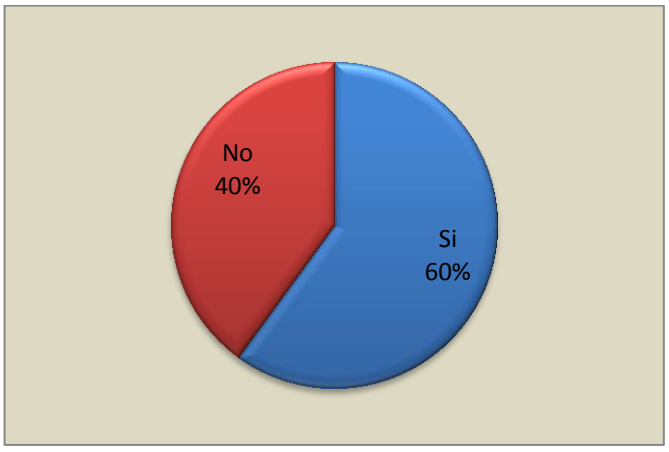
¿POR QUÉ?
RESISTENCIA
FALTA DE COMPROMISO

Conclusión: Los jefes consideran que un 80% de sus colaboradores no cumplen con las políticas de la institución debido a su falta de compromiso y resistencia.

2. ¿PARTICIPAN SUS COLABORADORES EN LAS DECISIONES QUE INVOLUCRA DIRECTAMENTE CON SU TRABAJO?

SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA INDIQUE LA RAZÓN POR LA QUE NO PARTICIPAN.

Si	3
No	2



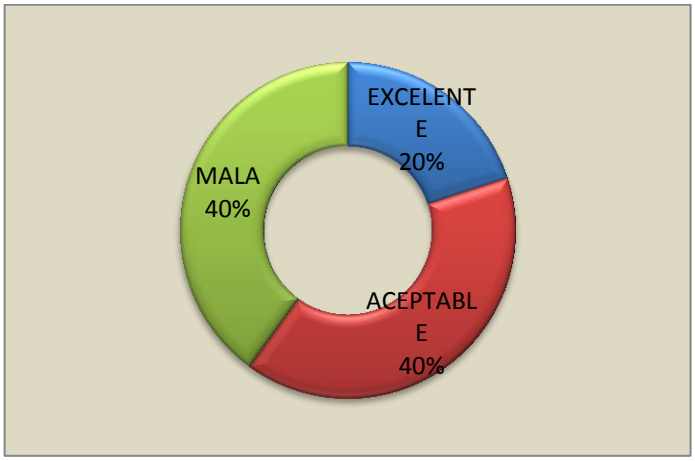
RAZÓN:

POR RESISTENCIA A LOS CAMBIOS

Conclusión: Los jefes manifiestan que los empleados que no participan en la toma de decisiones son porque tienen resistencia a los cambios.

3. CUÁL ES US PERCEPCIÓN EN CUANTO A LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE SUS COLABORADORES. ¿CÓMO SE PODRÍAN MEJORAR?

EXCELENTE	1
ACEPTABLE	2
MALA	2



SUGERENCIAS:

CAMBIANDO EL 80% DEL PERSONAL

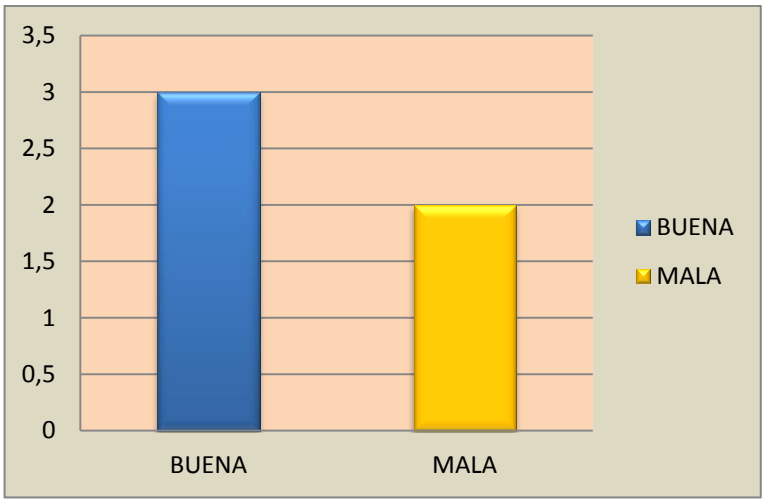
MEJORES ESTRATEGIAS POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES HUMANAS

Conclusión: Los jefes departamentales son conscientes de que hay que mejorar las relaciones interpersonales.

4. ¿CÓMO VE UD. LA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDAN SUS COLABORADORES

DE ACUERDO A SU RESPUESTA INDIQUÉ PORQUÉ

BUENA	3
MALA	2



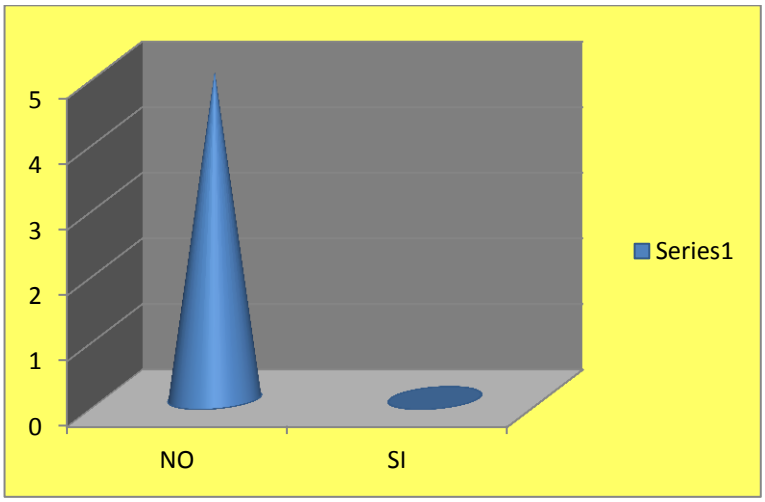
BUENA: POR VOCACIÓN.

MALA: POR MAL CARÁCTER.

Conclusión: Los jefes saben que la atención al cliente externo no es óptima asumen a dos causas una de ellas manifiestan es necesario vocación y otra es por el carácter del empleado.

5. ¿ES RECONOCIDO EL TRABAJO QUE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO REALIZA FUERA DE SU HORARIO ESTABLECIDO? ¿POR QUÉ?

NO	5
SI	0



RAZONES:

POR FALTA DE CUMPLIMIENTO EN LAS HORAS LABORABLES

Conclusiones: Los jefes manifiestan que el trabajo asignado a los empleados es para la jornada de 8 horas, a demás la ley que rige al Hospital Vicente Corral Moscoso, es la LOSCA. (Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativo y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público)

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES:

Al terminar el presente trabajo ha sido factible determinar las siguientes conclusiones:

La labor que desempeñan los empleados del Área Administrativa del Hospital Regional "Vicente Corral Moscoso" de la ciudad de Cuenca, requieren de vocación y compromiso ya que su función está centrada en brindar servicio a la colectividad en el ámbito de la salud, que es de trascendental importancia en la vida de las personas.

Es preciso que los directivos tengan presente los niveles de estrés y su incidencia en la personalidad de sus empleados a nivel individual.

A continuación se detallan los mismos.

Se ha diagnosticado 4 niveles de estrés laboral, con los siguientes resultados:

El 46% de los empleados presenta en la actualidad un nivel de estrés bajo, que indica que los agentes estresores se presentan en su vida de manera no intensa resultando de fácil control estas situaciones. Predominan las siguientes tipologías: **E.A.S. (Apasionado):** Emotivo Activo Secundario, la característica principal son: hombres de acción sostenida y poseen un modo de ser psicológicamente muy rico, y nE.A.S **(Flemático):** No emotivo Activo Secundario, cuya característica principal son: personas sobrias, poco afectivas y efusivas, son pacientes ante la adversidad.

El 12% de empleados presenta en la actualidad un nivel de estrés moderado, que indica que los agentes estresores están presentes en su vida con poca intensidad, ocasionando que el estrés sea controlable, en esta clasificación se encuentra dos empleados quienes desempeñan funciones de vital importancia, y poseen la siguiente tipología, **E.A.S. (Apasionado.**

El 28% de los empleados presenta en la actualidad un nivel de estrés alto, que indica que la presencia de los agentes estresores están presentes en su vida e inciden de manera intensa, ocasionando que el estrés sea de difícil control. En esta clasificación se encuentran Coordinadores, Líderes, y Jefes Departamentales, entre otros. Predomina dos tipologías: E.A.P. (Colérico): Emotivo Activo Primario y **E.A.S. (Apasionado):** Emotivo Activo Secundario.

El 14% de los empleados presenta en la actualidad un nivel de estrés cero, que indica que la presencia de los agentes estresores no inciden en su vida, la mayoría de estos empleados presentan la tipología: nE.A.S **(Flemático):** No emotivo Activo Secundario, cuya característica principal son: personas sobrias, poco afectivas y efusivas, son pacientes ante la adversidad.

La aplicación de la Técnica Proyectiva de Grafología corroboró los resultados del análisis caracterológico según manifestaron los empleados al conocer los resultados de las técnicas aplicadas.

Las condiciones de trabajo son factores importantes que inciden en la salud del trabajador, pudiendo originar o agravar enfermedades.

A continuación se detalla el ambiente físico del puesto de trabajo de los empleados del Área Administrativa del Hospital Vicente Corral Moscoso que presentan deficiencias.

En el Área de Administración de Caja, el espacio de las oficinas es reducido, falta ventilación, no hay privacidad, la ubicación que tiene con respecto al Departamento de Gestión Financiera con el que mantiene estrecha relación de funciones es muy distante.

En el Área de Estadística, el mobiliario de algunos empleados que brindan atención al cliente externo, no se ajusta a sus necesidades, desencadenando síntomas de estrés.

Otro factor es la gran demanda de pacientes que existe en algunas especialidades, y la falta de Médicos para atender esa demanda.

En el departamento de Asesoría Jurídica, la irregularidad del personal de mensajería, ocasiona malestar al empleado y retraso en el cumplimiento oportuno de sus labores.

Las relaciones interpersonales en algunos departamentos son inadecuadas con los jefes, consecuencia de ello algunos empleados presentan resistencia.

Los jefes departamentales manifiestan que el 20% de los empleados están comprometidos con las políticas que rige la institución; no así, el 80% de los empleados trabajan por necesidad y a exigencia.

Los departamentos de Recursos Humanos y Gestión de Servicios Institucionales requieren de privacidad.

La ley que rige a los empleados Administrativos del Hospital Vicente Corral Moscoso, es la LOSCA (Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y de Homologación de las Remuneraciones del Sector Público). La remuneración es de acuerdo al nivel académico. Es importante destacar que la mayor parte de los empleados que laboran en esta Institución superan los 25 años de vida laboral y se encuentran interesados en conquistar un Título de Tercer Nivel por dos razones: Primero por alcanzar su máximo desarrollo personal y segundo mejorar sus ingresos económicos, de esta manera benefician a la Institución y a la sociedad ecuatoriana a quien está dirigido sus servicios.

Los Directivos del Hospital “Vicente Corral Moscoso” de la ciudad de Cuenca; pese a las deficiencias que presenta la organización, siempre están avanzando y buscan proyectar en la ciudadanía una nueva imagen de servicio, utilizando tecnología de punta y capacitando según sean las necesidades a todos sus empleados para cumplir con las Políticas que rige la Institución, basada en valores.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES:

Como el estrés repercute tanto en nuestro bienestar físico, mental y emocional. Con el fin de mejorar la salud y obtener un mejor rendimiento en las labores que desempeña el personal administrativo del Hospital "Vicente Corral Moscoso" de la ciudad de Cuenca, es factible hacer las siguientes recomendaciones:

Se sugiere a las autoridades competentes del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca. Reubicar el Departamento de Administración de Caja, a un lugar con el espacio suficiente para que desarrollen sus labores optimizando tiempo y servicio que brindan al cliente interno y externo, para fomentar respuestas positivas. También brindar privacidad a los departamentos de Recursos Humanos y Gestión de Servicios Institucionales.

Ajustar el mobiliario de Estadística, de acuerdo a las reales necesidades operativas que tiene relación con las características físicas de cada empleado, para mejorar su salud y el trato en la prestación del servicio a las personas que acuden en busca de atención.

Hacer un seguimiento de labores al Personal de Mensajería, para determinar las causas por las que acuden rara vez a desempeñar sus funciones laborales, en la oficina de Asesoría Legal, y se dé una solución oportuna al problema.

Las Autoridades deberán gestionar al Organismo competente partidas presupuestarias para contratar los servicios de Médicos en las Especialidades con mayor demanda o extender el horario de atención de los mismos.

Es muy importante que el departamento de Recursos Humanos cuente con un Psicólogo Laboral que pueda brindar ayuda a los empleados de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

Educar a los trabajadores a través de charlas en la difusión del tema de salud ocupacional, el estrés, sus causas. ¿Cómo controlar el estrés? Esto ayudará a los empleados a reducir las situaciones desencadenantes que puedan evitarse y les ayudara a controlar su respuesta a las situaciones estresantes que sean inevitables. Beneficiándose el empleado, la organización y la colectividad.

Mejorar la Comunicación, es uno de los medios más importantes para controlar eficazmente el estrés.

Fomentar actividades recreativas para mejorar sustancialmente las relaciones interpersonales entre todos sus colaboradores a través de la convivencia.

Enseñar a los empleados técnicas de relajación que dure pocos minutos para que puedan realizar en su puesto de trabajo cuando necesiten bajar el nivel de estrés.

Organización del tiempo priorizando el orden de las tareas por parte de los empleados para cumplir con las labores en el horario establecido esto ayudará a evitar que se alargue la jornada laboral y se disminuya la fatiga del empleado.

Para alcanzar el empoderamiento de los empleados con la Institución se recomienda a la Gerencia Organizacional del Hospital planificar las siguientes estrategias:

Alentar la Participación y Colaboración sincera de los empleados.

Proporcionar Recompensas que sean Valoradas, hay muchos tipos de recompensas aparte del pago que podrían ser realmente apreciadas por el personal.

Relacionar las Recompensas con el Rendimiento, el personal se sentirá estimulado.

Ofrecer Retroalimentación de Apoyo, al empleado le permitirá mejorar su desempeño si el caso amerita.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Banchs, R. M., González, P., Morera, J. (1997). Estrés Laboral. *ERGA* – ***Formación Profesional***, *Suplemento Especial*, 3-4.

Campos, M. A. (2006). ***Causas y efectos del estrés laboral***. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química

Cano, A. (2002). ***La Naturaleza del Estrés***. Extraído el 16 de marzo, 2007 de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

Dale Timpe, A. ***Motivación del personal.*** Plaza Jeans Editores Innovación. Impreso en España. 1989.

Herzberg, Federick. ***Motivación.*** Ed. Gredos. Madrid. 1998

J.L.Fernández Seara y M. Mielgo Robles ***EAE Escalas de Apreciación del Estrés*** Manual. TEA Ediciones, 4ª Edición, Madrid -2006

Martínez Coll, Juan Carlos. ***Tesis doctoral.*** Biblioteca virtual. Eurrned. Net. 2009

Melgosa, J. ***Sin Estrés*** (1ª. Ed.) España: Editorial SAFELIZ, S.L. p 11. 1999

Peiró, J. M., Salvador, A. ***Desencadenantes del Estrés Laboral*** (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A. 1992.

Peiró, J.M., Salvador, A. ***Desencadenantes del Estrés Laboral*** (1ª. Ed.) España Editorial Udema S.A. p17. 1992

Santos, J. A. (2006). ***Retcambio: Un Contrafuego de Posibilidades*.** San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

Sferra, A., Wright, Mary .***Personalidad y relaciones humanas***. 2ª edición. Ed. Andes. Bogotá Colombia. 1980

Sikinner, B.F. ***psicología de la conducta. Tipos de refuerzo*** .Ed. Buenos Aires.1965

Tomati Z. Graciela – Fernández A. Ricardo, ***La Grafología como Técnica Proyectiva Gráfica.*** 1ª edición. Editorial Bonum. Buenos Aires 2002

Universidad de México, ***Revista educativa***. 82 Edición No 4 – Año 3 2008