

INTRODUCCIÓN

Desde hace mucho tiempo, los incendios, accidentes de tránsito, ahogamientos, etc. han existido en el mundo lo cual se fue viendo cada vez con mayor frecuencia a medida que fueron creciendo las necesidades por las cuales atravesaba la humanidad. En la actualidad existe una asociación conformada por bomberos voluntarios, ya que su misión es el de salvar vidas, tanto de humanos como animales además de apagar incendios y otros, velando al mismo tiempo por la sociedad.

Esta institución es reconocida a nivel mundial por la estructura, organización, misión y visión, por los recursos humanos que lo conforman y en especial por ser una institución la cual es de servicio voluntario, a pesar de ser su trabajo muy arriesgado.

Considerando la labor que cumplen ante la sociedad los bomberos voluntarios, el objetivo de esta investigación es, saber qué rasgos de personalidad son los que predominan en ellos, si son afectados por la ansiedad, y el estrés laboral, conocer si el nivel de inteligencia es un factor fundamental en el desempeño de su trabajo, y por último ver si el tener un buen compañerismo es un factor que contribuye al momento de acudir ante un determinado evento.

El tema objeto de estudio está organizado de la siguiente manera:

Capítulo I: Se presenta el planteamiento y justificación del problema, que consiste en definir el tema a investigar para luego plantearlo y justificarlo.

Capítulo II: Se presenta el diseño teórico, contiene la pregunta científica, el objetivo general y los objetivos específicos, las hipótesis y la operacionalización de las variables

Capítulo III: Se presenta el marco teórico, para el desarrollo de la investigación, recabado de distintos autores y el desglose del tema a investigar cómo ser: rasgos de personalidad, ansiedad y sus síntomas, estrés laboral, inteligencia y relaciones interpersonales.

Capítulo IV: Se presenta la metodología de la investigación, donde se desarrolla el tipo de investigación, la población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos y el procedimiento de la investigación.

Capítulo V: Se presenta el análisis y conclusiones, mismos que se elaboraron en base a los datos obtenidos por los instrumentos y conforme a los objetivos e hipótesis

Capítulo VI: Se presentan las conclusiones y recomendaciones que emergieron del análisis anteriormente hecho y que representan la fase final del trabajo.

Finalmente se presenta la bibliografía con las revisiones de libros, textos, autores y páginas de internet para sustentar el trabajo de investigación y los anexos.

I. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es conocida la labor social que vienen cumpliendo los miembros que conforman el Cuerpo de Bomberos Voluntarios, más no es de conocimiento público los sacrificios personales que muchas veces realizan para cumplir con su trabajo. El personal de bomberos voluntarios son víctimas ocultas que de una u otra forma se ven afectados ya sea física como psicológicamente ante una situación de emergencia o desastre, ya que el tipo de trabajo los expone a condiciones especiales que son propias del mismo trabajo y a emociones intensas por su labor con personas en situaciones difíciles. Cabe resaltar que la función que cumplen los bomberos voluntarios son diversas, como ser rescate acuático, aéreo, incendios, accidentes de tránsito, etc. Siendo su principal objetivo el de salvar vidas tanto humanas como animales que se encuentran en riesgo, dejando en segundo lugar apagar el fuego. La labor que cumplen los bomberos voluntarios merece mucha admiración, ya que son personas que ayudan sin recibir nada a cambio, la única satisfacción para ellos, es el poder salvar la vida. Para poder realizar el trabajo de bombero voluntario, la persona tiene que tener un tipo de personalidad más o menos estable ya que el asistir a los diferentes desastres, esto les puede provocar un cierto nivel de ansiedad ya sea de forma positiva o negativa, la persona muestra inquietud, nerviosismo, sudoración esto en lo que se refiere al aspecto negativo, en el aspecto positivo la persona se muestra ansiosa de llegar de manera inmediata para poder ayudar y salvar vidas que están en peligro.

La reacción y la forma de cómo proceder tienen que ser de manera inmediata para así poder ayudar a las personas que se encuentran afectadas. En cuanto a las relaciones interpersonales, debe existir el compañerismo, solidaridad y confianza en el equipo, para así poder brindar un trabajo adecuado y satisfactorio para ellos mismos.

Estudios realizados a nivel internacional sobre el impacto psicológico en el trabajo de emergencias y desastres que realizan los Bomberos Voluntarios, titulado “Bomberos ¿víctimas directas o indirectas de los eventos adversos?”, en Argentina 2010 por Israel Salinas Salinas.

Los resultados que muestra la investigación de Salinas es que los Bomberos Voluntarios son afectados de una u otra manera por los desastres. Bien sea por que viven en las

zonas donde se produce el siniestro o por la exposición continua a situaciones traumáticas en la atención de emergencias (contacto directo con el sufrimiento, heridos, muertes traumáticas, explosiones, incendios).(Salinas Y.2010) El bombero voluntario como profesional en la atención de emergencias, que “convive” cotidianamente con el drama generado por las situaciones traumáticas generadas por esas emergencias, pueda constituir colectivamente mecanismos de defensa para no ser afectados por los desastres, sino que más bien se piensa que mucho de estos lo rebasan, causándoles una serie de trastornos y malestares psicológicos. El bombero voluntario sufre los efectos de su intervención en situaciones críticas, los cuales se manifiestan en una serie de trastornos psicológicos, debido a que estos se ven a menudo expuestos a mucho estrés al ayudar a las personas en situaciones de emergencia.

En cuanto a investigaciones tanto nacionales como regionales, no se pudo obtener ninguna información, es por ese motivo que esta investigación será una de las primeras a nivel nacional y regional.

Además se observó que el problema de los bomberos voluntarios a nivel local es que se muestran algo aislados y se relacionan poco con las personas del exterior, Considerando esto, y el deseo de dar a conocer a la población el esfuerzo y sacrificio que realizan cotidianamente en el cumplimiento de su servicio a la comunidad, nace la inquietud de realizar dicha investigación, la cual nos lleva a formular la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuáles son las Características Psicológicas de los miembros que conforman el cuerpo de bomberos Voluntarios (Brasschatt) Del Departamento de Tarija?

1.2 JUSTIFICACIÓN

El motivo principal por el cual nace la inquietud de elaborar el presente trabajo de investigación, es para observar la realidad por la que atraviesan nuestros bomberos voluntarios, ya que en su gran mayoría tienen que hacer sacrificios para poder cumplir con dicha labor, sin importar los efectos psicológicos que puedan causar en ellos mismos. El presente tema de investigación es de mucha importancia y debemos tomar en cuenta y estudiarlo, ya que los bomberos voluntarios realizan un trabajo poniendo muchas veces en riesgo sus propias vidas.

Otro de los motivos por el cual nace la inquietud de elaborar el presente trabajo de investigación, es precisamente para dar a conocer a la población, la gran labor que cumplen los bomberos voluntarios en nuestra ciudad, pese a los efectos psicológicos que causan en ellos el asistir a las diferentes emergencias.

El aporte teórico del presente trabajo de investigación es que los resultados que se obtengan, nos permitirá tener un marco de referencia de las características psicológicas como ser: rasgos de personalidad, ansiedad, estrés laboral, inteligencia y relaciones interpersonales, que presenta el cuerpo de bomberos voluntarios orientando de este modo a la institución a brindar orientación para poder identificar las necesidades que son esenciales.

En cuanto al aporte práctico esto servirá de apoyo a la institución de los miembros que conforman la unidad de bomberos voluntarios, ya que tendrán la información adecuada sobre el problema de investigación, el cual se constituye en una ayuda para poder reconocer, identificar y también sugerir algunas estrategias de autocontrol, esto les servirá para poder mejorar su bienestar psicológico. También le servirá a la institución como una guía para poder trabajar en ello.

En cuanto al aporte metodológico se logró establecer un determinado instrumento de evaluación en lo que se refiere al estrés laboral, pudiendo ser utilizado en futuras investigaciones que tenga la misma problemática

II. DISEÑO TEÓRICO

2.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las características Psicológicas de los miembros que conforman el cuerpo de Bomberos Voluntarios (Brasschatt) Del Departamento de Tarija?

2.2 OBJETIVOS

2.2.1. Objetivo General

* Determinar las principales características Psicológicas de los miembros que conforman el cuerpo de Bomberos Voluntarios (Brasschatt) del Departamento de Tarija.

2.2.2. Objetivos específicos

- 1.- Caracterizar los rasgos de personalidad de los miembros que conforman la unidad de bomberos voluntarios.
- 2.- Medir el nivel de ansiedad de los miembros que conforman la unidad de bomberos voluntarios.
- 3.- Identificar el nivel de estrés laboral de los miembros que conforman la unidad de bomberos voluntarios.
- 4.- Identificar el nivel de inteligencia de los miembros que conforman la unidad de bomberos voluntarios.
- 5.- Determinar las relaciones interpersonales entre los miembros que conforman la unidad de bomberos voluntarios.

2.3. HIPÓTESIS

Las características Psicológicas que presentan los miembros que conforman el cuerpo de bomberos voluntarios de la ciudad de Tarija son las siguientes:

- 1.- Rasgos de Personalidad presentes son: Afectotimia, Mucha fuerza del superyó y practicidad.
- 2.- Presentan un nivel de ansiedad normal.
- 3.- Presentan un nivel de estrés laboral bajo
- 4.- Presentan un nivel de inteligencia término medio.
- 5.- En cuanto a las relaciones interpersonales, presentan aceptación entre compañeros.

2.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION	CATEGORIA	INDICADORES	ESCALA
RASGOZ DE PERSONALIDAD	Los rasgos de personalidad, son el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, el cual lo hace diferente de los demás.	SIZOTIMIA AFECTOTIMIA INTELIGENCIA BAJA INTELIGENCIA ALTA POCA FUERZA DEL YO MUCHA FUERZA DEL YO SUMISION DOMINANCIA DESURGENCIA SURGENCIA POCA FUERZA DEL SUPER YO MUCHA FURZA DEL SUPER YO TIMIDEZ AUDACIA DUREZA	Reservado, alejado, critico, frio Abierto, afectuoso, sereno Capacidad mental general baja, poca habilidad para resolver problemas. Capacidad mental general alta, comprensión y rapidez de aprendizaje. Afectado por los sentimientos, poco estable emocionalmente. Emocionalmente estable, maduro, tranquilo. Sumiso, apacible, dócil y dependiente. Dominante, agresivo, independiente. Reflexivo, serio, cauteloso. Desinhibido, alegre, sociable, comunicativo. Poca aceptación de las normas convencionales., Consciente, moralista, responsable. Tímido, cohibido, retraido. Emprendedor, atrevido, sociable. Practico, lógico,	(1.3) BAJO (4.6) MEDIO (7.9) ALTO NVENTARIO DE RASGOZ DE PERSONALIDA D DE RAYMOND CATTELL.

		<p>independiente.</p> <p>TERNURA CONFIABLE</p> <p>SUSPICAZ</p> <p>PRACTICIDAD</p> <p>IMAGINATIVIDAD</p> <p>SENCILLEZ</p> <p>ASTUCIA</p> <p>SEGURIDAD</p> <p>INSEGURIDAD</p> <p>CONSERVADURISMO</p> <p>RADICALISMO</p> <p>ADHESION AL GRUPO.</p> <p>AUTOSUFICIENCIA</p> <p>BAJA INTEGRACION</p> <p>MUCHO CONTROL</p> <p>POCA TENSION</p>	<p>Tierno, imaginativo</p> <p>Libre de dudas, respetuoso de los demás.</p> <p>Poco confiable, vida interior individualista.</p> <p>Practico, realista, objetivo.</p> <p>Imaginativo, fantastic, excéntrico.</p> <p>Franco, natural,sencillo.</p> <p>Astuto, calculador, mundano, sociable.</p> <p>Seguro de si mismo.</p> <p>Agobiado, inquieto.</p> <p>Conservador, ideas tradicionales.</p> <p>Analítico, critico</p> <p>Dependiente del grupo, inseguro, indeciso.</p> <p>Autosuficiente, independiente</p> <p>Auto conflictivo, descuidado de reglas sociales.</p> <p>Controlado, compulsivo.</p> <p>Sereno, tranquilo, satisfecho, estable.</p>	
--	--	---	--	--

ANSIEDAD	Por ansiedad se entiende que es un síntoma, el cual puede llegar a ser un indicador de conflicto emocional originado por como nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás, es decir por como esta estructurada nuestra personalidad.	<p>MUCHA TENSION</p> <p>SINTOMAS DE CONDUCTA</p> <p>SINTOMAS ASERTIVOS</p> <p>SINTOMAS FISICOS</p> <p>SINTOMAS PSIQUICOS</p>	<p>Tension sobre excitado, irritable, impaciente, inestable.</p> <p>Comportamiento de alerta, hipervigilancia, estado de atención, dificultad para la acción.</p> <p>Dificultas para presentarse uno mismo, dificultad para decir no.</p> <p>Palpitaciones, descomposición intestinal, etc.</p> <p>Ganas de huir, miedos difusos, tristeza, etc.</p>	<p>(0.20) NORMAL (20.30)</p> <p>ANSIEDAD LIGERA (30.40)</p> <p>ANSIEDAD MODERADA (40.50)</p> <p>ANSIEDAD GRAVE 50 DELANTE</p> <p>ANSIEDAD MUY GRAVE.</p>
ESTRÉS LABORAL	Es la respuesta no especifica del organismo a cualquier demanda del exterior.	<p>Cansancio emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Falta de realización personal</p>	<p>Disminucion y perdida de recursos emocionales.</p> <p>Abandono de la realización personal.</p> <p>Baja autoestima personal e insuficiencia profesional</p>	<p>Escala de Maslach</p> <p>Bajo 1-33</p> <p>Medio 34-66</p> <p>Alto 67-99</p>

INTELIGENCIA	Es la capacidad general el individuo para adaptarse conscientemente su pensamiento a nuevas exigencias. Es una capacidad mental general de nuevos deberes y condiciones de	Capacidad Intelectual Razonamiento lógico	Capacidad de resolución de problemas. Capacidad para comparar formas y razonar por analogía.	Test de matrices progresivas para adultos de J.C Raven. Superior 76-95 Superior al término medio 75 Término medio 50 Inferior al término medio 25 Deficiente 5-24
--------------	--	--	---	--

<p>RELACIONES INTERPERSONALES</p>	<p>vida.</p> <p>Correspondencia mutua entre dos o mas personas no convencionales, es la actitud como una predisposición a actuar a favor o en contra de alguien.</p>	<p>ACEPTACION</p> <p>RECHAZO</p>	<p>Reacciones de naturaleza afectiva hacia una persona, grado de aceptación.</p> <p>Reacción de naturaleza contraria hacia una persona, grado de rechazo</p>	<p>Test sociometrico de George Bastin</p> <p>Aceptación</p> <p>Indiferente</p> <p>Rechazo</p>
-----------------------------------	--	----------------------------------	--	---

III. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta todo el sustento teórico de la presente investigación, se describen todos los conceptos y teorías que existen sobre la problemática que presentan los miembros que conforman el cuerpo de Bomberos Voluntarios Brasschatt de la Ciudad Tarija, sobre las características psicológicas que presentan los mismos; que son las variables más importantes que se han propuesto para realizar este estudio, cuya importancia reside en poder comprender la realidad en la que se desenvuelven los miembros de dicha Unidad.

3.1. BOMBERO

Es la persona que se dedica a extinguir incendios, tradicionalmente mediante bombas hidráulicas, que se utilizaban para sacar agua de pozos, ríos o cualquier otro depósito cercano al lugar del siniestro. Se atribuye al emperador César Augusto la creación del primer cuerpo de bomberos en Roma.

La finalidad principal de todo Servicio de Bomberos es la de salvar la vida de las personas en peligro. Secundariamente, su trabajo se dirige a la neutralización y a la prevención de todo siniestro o situación de riesgo, utilizando los medios y recursos disponibles con la mayor eficacia posible. (Peinado Moreno, A., 2003)

3.1.1. Bomberos voluntarios Brasschatt de Tarija.

La labor que cumplen en beneficio de la sociedad haciendo un trabajo desinteresado.

De nombre real y completo, “Asociación del Cuerpo de Bomberos Voluntarios Tarija – Brasschatt”, tiene como objetivo salvar vidas y proteger bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes en la lucha contra el fuego, además de participar de rescates, salvamento y atención en casos de emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano están capacitados en incendios forestales, estructurales, materiales peligrosos, rescate vehicular, atención del pacientes poli traumatizados y buceo.

Sus miembros activos son jóvenes voluntarios (as) que en su actividad normal son profesionales trabajadores, estudiantes, etc. y brindan también su tiempo a la labor de servicio voluntario.

Los sábados de 14.00 a 18.00 horas, se reúnen para aprender nuevas técnicas y enseñar a los nuevos voluntarios las acciones que deben adoptar en caso de una emergencia. El

cuerpo de bomberos voluntarios cuenta con requisitos para ser parte del grupo y uno de ellos es que, tiene que ser mayor de edad y tener un espíritu de servicio al prójimo. Actualmente reciben la colaboración de material de los bomberos voluntarios de Bélgica.

El comandante que se encuentra a cargo del cuartel de bomberos voluntarios, recuerda que desde la gestión 2007 asistieron a muchas emergencias, entre incendios estructurales, incendios forestales, inundaciones, rescates subacuáticos, vehicular, mascotas, atención pre hospitalaria, emergencias de atención a materiales peligrosos y servicio de apoyo con ambulancia. La satisfacción es el reconocimiento que realiza la sociedad a su trabajo. “La sociedad piensa que es nuestra obligación, pero no les pagan por su trabajo porque es voluntario, por lo que es importante resaltar este desprendimiento que tienen con la sociedad”. Sr. Juan Carlos Águila.

3.1.2 Breve Reseña Histórica de los Bomberos Voluntarios Brasschatt

La creación de los bomberos voluntarios Brasschatt fue en fecha 15 de noviembre del año 2006, en esa temporada el número de voluntarios era muy reducido y variable puesto que no se adaptaban al trabajo por la falta de preparación, pero gracias a las gestiones de su comandante fueron capacitándose y así reclutando voluntarios.

Dentro de las labores que cumplen, se ocupa de brindar servicio incondicional a la sociedad Tarijeña cuando se presenta hechos de incendios en cualquier lugar de la ciudad de Tarija, hasta la fecha (gestión 2013) cumplió 8 años de servicio. El actual Comandante del Cuerpo de bomberos voluntarios Tarija-Brasschaat, Carlos Guzmán, indicó que durante 8 años éste grupo voluntario logró organizarse para prestar asistencia en incendios, rescate subacuático y emergencias por desastres naturales, con grupos de guardias para cubrir las 24 horas del día y los 7 días de la semana, además de contar con una ambulancia y vehículo asistencial de incendios, indica también que se realizan capacitaciones a la población en lo que es la prevención como ser: Manejo de extintores, evacuación y primeros auxilios.

3.1.3 Funciones, actividades y/o tareas de los bomberos

-Realiza labores de extinción de incendios en edificaciones, vehículos, vegetación, etc. en zonas que comprenden el área universitaria y otras donde se requiera su participación.

-Realiza labores de rescate, búsqueda y salvamento de personas en situaciones de siniestros.

-Lanza y conecta la manguera en casos de incendios.

-Opera equipos radio-transmisores estableciendo comunicación con el personal solicitado y con las unidades bomberiles que están fuera del Cuerpo de Bomberos.

-Aplica los primeros auxilios a personas afectadas

-Registra en el Libro de Parte Diario las novedades diarias ocurridas y la entrada y salida de unidades bomberiles cuando realiza labores de receptor.

- **Visión de los Bomberos Voluntarios**

Nuestra visión es el compromiso a la excelencia, nuestros miembros y servicios serán caracterizados como sinónimo de profesionalismo, disciplina, ética, coraje, y dedicación al cuidado. Seremos líderes en nuestro medio, con desarrollo a través del entrenamiento constante, uso de tecnología y constante evaluación para mejorar la seguridad y la calidad de vida de nuestra comunidad; y así brindar asistencia en caso de emergencia y desastre.

- **Misión de los Bomberos Voluntarios**

Tememos el compromiso de ser los mejores en nuestro medio, ser el ejemplo de profesionalismo, cuidado, abnegación y trabajo en equipo, y así proveer a la comunidad a la que hemos jurado protegerla con los mejores servicios posibles de rescate, protección contra incendios y cuidados médicos pre- hospitalarios. Como también ser el órgano encargado de promover la prevención de desastres en nuestra ciudad.

3.1.4. Organización de los Bomberos Voluntarios

Organización 100% civil voluntaria y sin fines de lucro, sus miembros activos son jóvenes voluntarios (as) que en sus actividades normales son profesionales, trabajadores, estudiantes, etc., que brindan su tiempo libre a la labor voluntaria.

Actualmente la organización con la que cuentan es la siguiente:

Sr. Carlos Guzmán Comandante

Sra. Maribel Mallon Sub Comandante

Sr. Abraham Guzmán Capitán

Sr. Jack Aroe Estrada Teniente

Sra. Eli Sánchez Oficial de Bomberos

3.1.5 Objetivos de la Asociación de Bomberos Voluntarios Tarija Brasschaat.

Tiene como objetivo salvar vidas y proteger bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes en la lucha contra el fuego, además de participar de rescates y salvamento y atención en casos de emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano “Salvar una vida”, esa es la frase coincidente de los bomberos voluntarios de Brasschatt que opera en Tarija y que prestan sus servicios sin recibir una paga o un salario que justifique su trabajo. La satisfacción es esa, salvar vidas y brindar bienestar a la población.

-Es dar su tiempo y energía, dejando muchas veces sus asuntos personales para dar todo de sí en su labor como bomberos.

Deciden ser parte del grupo de ayuda porque es un grupo que tiene todas las especialidades en cuanto a rescate, y una vez entrenando en lo básico, puede elegir su especialidad, de esa forma está donde mejor pueda apoyar al servicio de la sociedad.

Dentro de los objetivos también tienen la capacitación, esta institución ha impartido cursos de capacitación externa a diferentes Empresas tales como Embol, Cascada del Sur, Casa Real, Aranjuez, Astra, Soboce, Setar, Estación de Servicios de Combustible, YPFB Aviación, Institutos como Catec, Tecnológico Tarija, Tecnológico Andrés Bello, Fautapo Potosí y Casa Real.

Asimismo, se transmitió conocimientos al colegio La Salle, colegio Felipe Palazón, Prodem, Servicio Departamental de Caminos (Sedeca), Cruz Roja, Turismo del Municipio, Departamento de Educación del Municipio, Promotoras de Salud de Aldeas SOS, Universidad Autónoma Juan Misael Saracho y otras entidades.

Llegaron a capacitar a más de mil personas, lo que les ayudó para que en muchos casos la población tarijeña los conozca y a través de este proceso promover la prevención de incidentes.

3.2. CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS

3.2.1. Concepto.

El ser humano posee un conjunto de reacciones y hábitos de comportamiento que se han adquirido durante la vida y que dan especificidad al modo de ser individual. Junto con el temperamento y las aptitudes configuran la personalidad de un individuo. El ser humano se caracteriza por el desarrollo de la actividad psíquica en su máximo grado. Las funciones intelectuales, emocionales y conativas adquieren mayor intensidad, amplitud y funcionalidad. (Sena, A. 2008).

3.2.2. Personalidad

Si nos detendríamos a observar la forma de comportarse de las personas que nos rodean, nos daríamos cuenta que cada uno de ellas tiene un modo muy diferente de actuar ante un determinado problema, pese a que tengan actividades en común; cada persona posee características muy diferentes, lo cual lo hace que cada persona reacciones de un modo diferente ante una situación. A esa "característica diferente" se lo denomina personalidad.

3.2.2.1. Definición de personalidad según varios autores

Kotler (1996) "Las características psicológicas y distintivas de una persona que conducen a respuestas a su ambiente relativamente consistente y permanente."

La personalidad individual se describe en función de características como la confianza en sí mismo, autoridad, autonomía, sociabilidad, agresividad, estabilidad emocional, afiliación y adaptabilidad. La personalidad puede ser una variable útil en el análisis de la conducta del consumidor, esto porque si las empresas descubren características de personalidad en sus clientes potenciales, podrán mejorar o cambiar su publicidad y así sus ventas.

Un concepto relacionado con la personalidad según Kotler (1996) es "el concepto de sí mismo o autoimagen de una persona, la cual es una compleja imagen mental que las personas tienen de sí mismos."

Sigmund Freud 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.

Según Gordon Allport la personalidad es "la organización dinámica de los sistemas psicofísicos que determina una forma de pensar y de actuar, única en cada sujeto en su proceso de adaptación al medio".

Desmembrando esa afirmación encontramos que:

- La organización representa el orden en que se halla estructurada las partes de la personalidad de cada sujeto.
- Lo dinámico se refiere a que cada persona se encuentra en un constante intercambio con el medio que sólo se interrumpe con la muerte.
- Los sistemas psicofísicos hacen referencia a las actividades que provienen del principio inmaterial (fenómeno psíquico) y el principio material (fenómeno físico).
- La forma de pensar hace referencia a la vertiente interna de la personalidad.
- La forma de actuar hace referencia a la vertiente externa de la personalidad que se manifiesta en la conducta de la persona. Y es única en cada sujeto por la naturaleza caótica en el que el cerebro organiza las sinapsis. (Yanez, J. 2011).

Luego de haber revisado varias definiciones sobre lo que es la Personalidad, para fines de nuestro estudio nos identificamos con la definición de Cattell, que conceptualiza Personalidad como: El conjunto de características propias de cada individuo, que determinan su forma típica de actuar, pensar, percibir y sentir, y que lo hacen ser él mismo y no otro. (Cattell, R., 1972: 97).

3.2.2.2. Rasgos de Personalidad.

Para Cattell, los rasgos de personalidad son los que determinan la conducta en una situación dada, lo que se define como: "aquello que permite predecir lo que una persona hará en una determinada situación", el componente básico de la personalidad son los rasgos, entendidos como "una tendencia a reaccionar relativamente permanente y amplia". Cattell también hace una distinción entre lo que denomina rasgo peculiar y rasgo común, el primero sería característico de solo un individuo y el segundo de un patrón del que los sujetos diferirían más en grado que en forma. (Ibídem: 99).

3.2.2.3. Factores de Personalidad de Cattell

A continuación aparece una breve descripción de cada uno de los 16 factores de la Personalidad.

FACTOR “A”

Sizotimia (Niveles 1, 2,3)

El individuo que recibe una calificación baja, tiene la tendencia de ser estirado, frío, rígido, reservado. Le gusta trabajar solo o en compañía de personas que él considera intelectuales. Le agradan las cosas materiales y la discusión, cuando se exponen puntos de vista diferentes.

Es persona precisa y rígida en la manera de hacer las cosas y con relación a la generalidad de las gentes, algunas veces puede ser crítico, obstructivo, acaparador y excluyente.

Afectotimia (Niveles 7, 8,9)

El individuo que recibe un alto puntaje en este factor A, tiene la tendencia a ser de buen genio, fácil de tratar, cooperador, amable con la gente y adaptable. Le gustan las ocupaciones que tienen que ver con las gentes y poco con las cosas materiales. Tiene la tendencia a formar o integrarse en grupos activos y es generoso en las relaciones personales. Es menos temeroso de las críticas y ligeramente menos responsable y preciso en sus obligaciones y en su trabajo.

FACTOR “B”

Menos inteligente (Niveles 1, 2,3)

El individuo que obtiene una baja calificación en este factor tiende a ser lento o despacioso en sus actos, en su percepción y en su actividad mental. Es de poca energía y demorado para aprender. Tiene poca capacidad para las formas altas de los conocimientos y tiende a ser en forma rústico y burdo.

Más inteligente (Niveles 7, 8,9)

El individuo que recibe una calificación alta en este factor posee actitud para recibir y comprender las cosas con rapidez, es inteligente y aprende pronto. Generalmente es persona culta y de carácter, y poseedora de una actividad mental rápida. Es brillante.

FACTOR “C”

Poca fuerza del yo (Niveles 1, 2,3)

El individuo que tiene un puntaje bajo, tiende a ser emocionalmente inmaduro e impulsivo, débil para tolerar las frustraciones, evasivo, rehúye la toma de decisiones, de nervios fatigados, que fácilmente se enoja con las cosas y la gente. Generalmente es insatisfecho y poseedor de varios síntomas neuróticos, tales como fobias, perturbaciones del sueño o problemas psicossomáticos.

Mucha fuerza del yo (Niveles 7, 8,9)

El que tiene un puntaje alto en este factor, tiende a ser maduro, firme, persistente desde el punto de vista emocional, calmado, flemático, realista en cuanto a la vida y sus problemas y sus posibilidades, poseedor de una gran fuerza moral.

Generalmente posee explicaciones completas o una filosofía íntegra sobre la vida. Es capaz de mantener una moral alta en un grupo.

FACTOR “E”

Sumisión (Niveles 1, 2,3)

El individuo cuyo puntaje es bajo tiende a ser un seguidor de los demás, a depender de otras personas, a ir con el grupo, a someterse, es suave, complaciente, manso, tranquilo, obediente, es tierno y expresivo, dócil y humilde, impunitivo, pero se disgusta con facilidad.

Dominancia (Niveles 7, 8,9)

El que obtiene una alta calificación en este factor, tiende a ser progresista, seguro de sí mismo, positivo, agresivo, polémico, jactancioso, valiente en su manera de enfrentar las situaciones, extrapositivo. Algunas veces puede llegar a ser solemne y estricto.

FACTOR “F”

Resurgencia (Niveles 1, 2,3)

Un bajo puntaje en este factor F indica que el individuo posee la tendencia a ser taciturno, reticente, introspectivo, sobrio, retraído. A veces es incommunicatelo, melancólico, lánguido, suave, preocupado e incapaz de relajarse.

Surgencia (Niveles 7, 8,9)

El individuo que obtiene alta calificación en este factor, es alegre, charlatán, franco, animoso, energético, expansivo. Con frecuencia se le elige como líder o dirigente de grupos por su buen humor e ingenio.

FACTOR “G”

Poca fuerza super yo (Niveles 1, 2,3)

El individuo que obtiene una calificación baja, tiene la tendencia a ser caprichoso, irresoluto, inconstante, renunciador, voluble, frívolo. A veces es indolente y falta a las normas interiores de conducta, negligente en los deberes sociales, inmaduro, relajado.

Mucha fuerza super yo (Niveles 7, 8,9)

Un puntaje alto indica que se trata de un individuo de carácter fuerte, responsable, decidido, energético, bien organizado. Generalmente es muy consciente y emocionalmente maduro y estable.

Tiene un gran respeto por los principios morales y prefiere a la gente eficiente, es atento con sus compañeros.

FACTOR “H”

Timidez (Niveles 1, 2,3)

El individuo que obtiene calificación baja tiene la tendencia a ser tímido, retraído, aislado, cauteloso, fugitivo, generalmente tiene complejo de inferioridad. Tiene la tendencia a expresarse con lentitud, prefiere uno a dos amigos íntimos y no muchos, y no es capaz de mantenerse en contacto con todo lo que está sucediendo a su alrededor.

Audacia (Niveles 7, 8,9)

El individuo que obtiene un puntaje alto tiene la tendencia a ser sociable, gregario, cordial, arriesgado, dinámico, espontáneo. Es poseedor de respuestas emocionales en abundancia. Se entiende fácilmente con la gente en todas las circunstancias y soporta situaciones emocionales sin fatigarse. Tiene la inclinación a ser sentimental y a tener siempre interés en el sexo opuesto.

FACTOR "I"

Dureza (Niveles 1, 2,3)

Una baja calificación indica que el individuo posee la inclinación a ser práctico, masculino, lógico, independiente y autosuficiente. A veces es duro y sónico. Tiene actitudes para mantener a un grupo operando sobre bases prácticas y realistas. Domina sus sentimientos y no demuestra ansiedad.

Ternura (Niveles 7, 8,9)

El individuo que recibe una alta calificación en este factor tiene la tendencia a ser muy tierno imaginativo, artístico, soñador, dependiente inmaduro. Algunas veces es exigente y poco práctico. Le chocan las personas ordinarias y los trabajos pesados. Tiene la tendencia a alterar la moral del grupo de trabajo con comentarios negativos. Se angustia fácilmente.

FACTOR "L'

Confiable (Niveles 1, 2,3)

El individuo que recibe un puntaje bajo tiene la tendencia a estar libre de dudas, celos y envidias, es respetuoso de los demás muy bueno para trabajar en grupo, tolerante de los errores de las personas, comprensivo y de fácil adaptación.

Suspicious (Niveles 7, 8,9)

El individuo que tiene una calificación alta, posee la tendencia a ser poco fiable. Esta frecuentemente muy interesado en sí mismo. Es presumido piensa demasiado en su vida interior.

Generalmente no le importan los demás, inadecuado para trabajar en grupo.

FACTOR “M”

Practicidad (Niveles 1, 2,3)

Quien obtiene una calificación baja tiene la tendencia a ser práctico y ansioso de hacer las cosas como deben hacerse. Se preocupa por todo y es capaz de mantener el control de sí mismo en momentos críticos. Es bastante correcto y cuidadoso.

Imaginatividad (Niveles 7, 8,9)

El individuo que obtiene un alto puntaje, tiende a ser poco convencional y no importarle la demás gente. A veces hace escenas emocionales y llega a tener cierto grado de irresponsabilidad. Es bohemio, carente de sentido práctico con elucubraciones imaginativas.

FACTOR “N”

Sencillez (Niveles 1, 2,3)

El individuo que obtiene una calificación baja, tiene la tendencia a ser demasiado sencillo, poco realizado, muy simple. Es ingenuo, no es brillante, se satisface fácilmente. A veces es rudo y vulgar.

Astucia (Niveles 7, 8,9)

El que obtiene una alta calificación tiene la tendencia a ser cuidadoso, experimentado, mundano, desafiante. Es terco y analítico. Es intelectualmente calculador y poco inclinado a encontrar soluciones a las situaciones difíciles.

FACTOR “O”

Seguridad (Niveles 1, 2,3)

Quien recibe una baja calificación posee la tendencia a ser placido, de nervios inalterables, muy confiado en sí mismo y en sus habilidades para manejar situaciones y personas. Afronta con tranquilidad las situaciones y se siente siempre seguro de sí mismo.

Inseguridad (Niveles 7, 8,9)

La persona que ha recibido un puntaje alto en este factor posee la tendencia a padecer depresiones, a estar preocupado, a evitar a la gente. Generalmente vive muy preocupado de los cambios en su estado de ánimo. Está inclinado a tener sentimiento de ansiedad. No se siente aceptado por los grupos ni con espíritu para participar en ellos.

FACTOR “Q1”

Conservadurismo (Niveles 1, 2,3)

El individuo que obtiene baja calificación tiende a ser demasiado moderado, tradicionalista, conservador. No le gustan las situaciones nuevas y se opone a cualquier cambio. No es imaginativo y se encuentra siempre demasiado satisfecho de sí mismo y de las cosas y situaciones que le rodean.

Radicalismo (Niveles 7,8,9)

El individuo que obtiene puntajes altos se interesa en cuestiones intelectuales. Con frecuencia resulta defendiendo ideas nuevas.

Siempre está bien informado y le gusta experimentar. No tiene tendencia a moralizar y es tolerante con las cosas que no están bien del todo.

FACTOR “Q2”

Adhesión al grupo (Niveles 1, 2,3)

Quien recibe una baja calificación prefiere trabajar dependiendo de alguien. No le gusta tomar decisiones sino junto con otras personas.

Le agrada mucho la aprobación de los demás y de la sociedad. Goza de que le admiren. No es un individuo muy resuelto y es indeciso.

Autosuficiencia (Niveles 7, 8,9)

La persona que recibe un puntaje alto, está acostumbrada a hacer las cosas como le parecen que deben hacerse. Es independiente, toma decisiones personales y actúa por sí mismo. Sin embargo no es necesariamente un individuo dominante en cuanto a sus relaciones con los demás.

FACTOR “Q3”

Baja integración (Niveles 1, 2,3)

El que recibe un bajo puntaje tiende a ser poco controlado y de un carácter disparejo no es demasiado respetuoso con los demás.

Es explosivo y poco cuidadoso.

Mucho control (Niveles 7, 8,9)

El individuo que recibe una alta calificación tiene la tendencia a poseer un gran control sobre si mismo, a dominar sus emociones. Tiende a ser muy considerado con los demás y muy cuidadoso. Sin embargo, algunas veces es demasiado obstinado. Un verdadero líder tiene un alto puntaje en este factor.

FACTOR “Q4”

Poca tensión (Niveles 1, 2,3)

La persona que tiene una calificación baja posee una buena estabilidad emocional. Esta por consiguiente libre de tensiones emocionales, de impaciencia nerviosa.

Mucha tensión (Niveles 7, 8,9)

La persona que obtiene un alto puntaje, tiende a ser excitable, desasosegado, irritable, impaciente, con frecuencia se siente demasiado fatigado, pero es incapaz de mantenerse inactivo. No tiene una buena visión de grupo.

3.3. ANSIEDAD

Wolpe (1979) define la ansiedad de forma tan simplista como la reacción autónoma de un organismo tras la presentación de algún estímulo nocivo.

Spielberger, Pollans y Wordedn (1984) definen el estado de ansiedad como una reacción emocional que consiste en sentimientos de tensión, aprensión, nerviosismo y preocupación, así como activación o descarga del sistema nervioso autónomo.

Lazarus (1976): La ansiedad es un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral, o

académico. Tiene la importante función de movilizarlos frente a situaciones amenazantes o preocupantes, de forma que hagamos lo necesario para evitar el riesgo, neutralizarlo, asumirlo o afrontarlo adecuadamente. (Virues, R. A. 2005)

Luego de haber revisado varias definiciones sobre lo que es la Ansiedad, para fines de nuestro estudio nos identificamos con la definición de Enrique Rojas, que conceptualiza Ansiedad como: Un elemento que está estrechamente relacionado con el estrés, ya que es un posible síntoma de éste. Según Rojas, E. (1986), “la ansiedad es una vivencia de temor a algo difuso, vago, inconcreto, indefinido, que a diferencia del miedo tiene una referencia explícita. Mientras que el miedo se produce por algo, en la angustia o ansiedad se produce por nada, se difuminan las referencias, se puede clasificar en cinco niveles; ansiedad normal, ansiedad ligera, ansiedad moderada, ansiedad grave y ansiedad muy grave”.

3.3.1. Cuestionario de Ansiedad de Rojas

Uno de los cuestionarios eficaces para medir el nivel de ansiedad es el cuestionario de E. Rojas, el cual está dividido en cinco partes, cada una de ellas mide factores específicos, esas son: síntomas físicos, síntomas psíquicos, síntomas de conducta, síntomas intelectuales y síntomas asertivos. Cada uno con 20 ítems para responder, tiene tres opciones de respuesta, donde el sujeto debe elegir una de ellas según se familiarice con la situación que nombra el ítem. (Rojas, Enrique, 2003: 30)

Síntomas físicos.

Están producidos por una serie de estructuras cerebrales intermedias donde reciben o asientan las bases neurofisiológicas de las emociones. Además de las bases apuntadas en el nivel anatómico, la ansiedad se produce, o está condicionada, por descargas de adrenalina, los efectos causados por esta van a ser parecidos a una estimulación directa del sistema nervioso simpático donde brotan los síntomas físicos, los síntomas que aparecen más a menudo son: palpitaciones, sudores muy profusos, sequedad de la boca, sensación de falta de aire, pellizco gástrico, nudo en la garganta, temblores y ruborizarse o ponerse pálido. (Ibídem: 54).

- Síntomas psíquicos.

En la ansiedad observamos unas notas diferenciales es esos mismos puntos, la experiencia es más que nada psicológica, de tal manera que se ha dicho que la ansiedad es la experiencia de la libertad o de las posibilidades del ser humano. De ahí se deriva que esta es creativa, provoca una reacción asténica, de sobresalto, de incitación a la huida, de participación activa en esa impresión de miedos difuminados y etéreos: hay un cierto desafío que es una mezcla de puesta en marcha, actividad, tendencia a escaparse. (Ibídem: 62).

- **Síntomas conductuales.**

Se llama conducta a todo aquello que se puede observar desde afuera en otra persona, nos es necesario que la persona cuente lo que le pasa, sino que simplemente se registra al ver su comportamiento; y esto, tanto en el aspecto general como en el plano comunicativo. (Ibídem: 63).

- **Síntomas intelectuales.**

En el mundo científico de las últimas décadas se habla de manifestaciones cognitivas, ello abarca todo lo que es el conocimiento, ahí quedan comprendidos la sensación, la percepción, la memoria, el pensamiento, las ideas, los juicios, el raciocinio, el aprendizaje, etc. (Ibídem: 65).

- **Síntomas asertivos (o trastornos en las habilidades sociales).**

El término asertividad deriva del vocablo latino tardío asertum, participio, pasivo de asserere, que significa afirmar, conducir ante el juez; y a su vez procede de serere (entretejer, encadenar). También proviene de otra expresión latina: asertus, que alude a la información de certeza de algo. (Ibídem: 66).

3.3.2. Ansiedad positiva y negativa

Llamamos ansiedad positiva a aquel estado de ánimo precedido por el interés, la curiosidad, el afán de conocer y ahondar en tantas cosas atractivas y sugerentes como tiene la vida, tanto es así que existe una expresión coloquial muy frecuente: decimos de alguien que “tiene muchas inquietudes”, cuando en su personalidad se manifiesta ese deseo de enriquecerse interiormente, propiamente no deberíamos llamarla ansiedad, esa aspiración engrandece al que la posee. El desempeño da como resultado un hombre más sólido, de más densidad, con una categoría superior. La ansiedad es el punto de partida, desde ella se inicia un atajo que va a conducir al aburrimiento, las crisis de la ansiedad o

de los ataques de pánico, así como la ansiedad generalizada, conduce a un cierto cansancio psicológico que plantea sobre un peculiar estado de ánimo, que es el aburrimiento: sentimiento de vacío y neutralidad frente a cuanto rodea a ese sujeto. (Ibídem: 65-67).

3.4. ESTRÉS

La primera vez que se utilizó el concepto estrés, fue en un trabajo realizado en 1936 por Hans Selye. En él se define el estrés como: "una respuesta no específica del cuerpo a cualquier requerimiento. Se desarrolla como reacción a un estímulo llamado estresor e implica un proceso de adaptación que se manifiesta mediante cambios en los niveles hormonales". (Gonzales, J. L.1994: 1)

Thomas Holmes (1979) definió el estrés como un acontecimiento-estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo. Así como estímulo de estrés es cualquier circunstancia que de forma inusual o extraordinaria exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual. (Ser Psicología. 2013)

Para Richard Lazarus (1966) es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar"

Luego de haber revisado varias definiciones sobre lo que es la Estrés, para fines de nuestro estudio nos identificamos con la definición de Christina Maslach, que conceptualiza estrés como, debe aclararse "que el estrés es una reacción normal, evolutivamente seleccionada por su utilidad para la supervivencia y la adaptación del organismo". Así por ejemplo el incremento de la tasa cardiaca tiene como función proporcionar un mayor aporte de sangre al organismo para preparar a este para responder ante posibles amenazas de la situación. Por tanto, al igual que la ansiedad o el dolor, decimos que el estrés tiene una función adaptativa y únicamente el estrés presenta unas características determinadas podemos hablar de alteración o anomalía, en cuyo caso usamos el término distres. (Maslach, Ch., 1986).

3.4.1. Estrés Laboral

El concepto de estrés laboral, desde una perspectiva integradora, se define como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta

adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. (Rodríguez Pérez, A et. al, 2009: s/n).

Este desajuste puede producir el síndrome de Burnout, que se define como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

En los trabajos de tipo manual, administrativo, etc. el estrés laboral no suele ser conceptualizado como Burnout, según discriminación general en el campo de la Psicología, pero sí se produce en ámbitos como el voluntariado, sin que existan condicionantes de tipo laboral, salarial, jerarquías, etc. (Martínez Pérez, A. 2010:3,4)

El estrés laboral se puede medir por medio del cuestionario de Maslach, que de forma auto aplicado mide el desgaste profesional, el cual mide los tres aspectos del síndrome: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. (Maslach, Ch., 1986)

De acuerdo a la anterior definición se ve adecuado utilizar este instrumento, el cual es aplicable a trabajadores voluntarios como es el caso de bomberos y otros.

3.4.2. Factores del estrés laboral

- **Factor de Cansancio Emocional.**

Hace referencias a sensaciones de sobreesfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos, y con los clientes. Se produce al estar expuesto diariamente y permanentemente a personas que hay que atender como objetos de trabajo (Hernández Guzmán. et al. 2011:4)

- **Factor de Despersonalización**

Se manifiesta en actitudes en relación con usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la motivación. Por el endurecimiento de las relaciones, puede llegar a la deshumanización del trato (Ibidem: 4)

- **Factor de Realización Personal**

Es la pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto - concepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento. (Ibidem: 4)

3.5. INTELIGENCIA

Piaget consideró que la inteligencia, al igual que todos los componentes del ser humano, es un producto de la evolución y se mantiene en la forma como se encuentra gracias al proceso natural de la selección, de manera que esta potencialidad humana tiene un objetivo y es el de la propia supervivencia, de manera que nos brinda herramientas para poder adaptarnos al medio y superar problemas que ponen en peligro la existencia personal, la de quienes nos rodean, de manera que pueda garantizarse la presencia y predominio de la naturaleza humana en la tierra.

Según Wechsler en 1944, “Inteligencia es la capacidad total o global del individuo para actuar con propósito, pensar racionalmente y tratar eficazmente con su ambiente”

Según Burt en 1955, inteligencia “es la aptitud cognitiva general innata.” Según Gardner en 1987 define la inteligencia humana como “mecanismo neural o sistema de cómputo que en lo genético está programado para activarse o dispararse con determinadas clases de información presentada interna o externamente.” (Bribiesca Rojas. 2000:42)

Luego de haber revisado varias definiciones sobre lo que es la Inteligencia, para fines de nuestro estudio nos identificamos con la definición de Spearman, que afirma que: La inteligencia se compone de un factor general (Factor G) y de otros factores específicos (Factor S). Según esta teoría, denominada como Teoría Bifactorial, la inteligencia humana está compuesta por dos factores: el factor general, que es la raíz de la inteligencia y está presente en todas las fases de la conducta que lleva a cabo una persona, y por los factores específicos, que son aquellas habilidades o aptitudes que tiene cada persona para poder realizar una determinada actividad.

3.5.1. Teorías de los factores de inteligencia.

Sobre el fundamento empírico señalado, se han concebido en los países angloamericanos diversas teorías de la inteligencia. Todas ellas tienen en común la creencia en la posibilidad de explicar la inteligencia como una entidad mensurable por el número, extensión y organización de las habilidades intelectuales. Cabe distinguir las teorías que sostienen (1) un factor central, (2) factores de grupo y (3) factores específicos. La primera de ellas está representada por la “Teoría de los factores” de Spearman, una de las más trascendentales de nuestro tiempo y que según se anticipó, sirve de fundamento al test de Raven.

- Factor G (Factor General).

Es un factor cuantitativo de la inteligencia. Solo un factor, pero el común y fundamental de todas las funciones cognitivas del individuo. Su magnitud es interindividualmente constante e interindividualmente variable: constante en todas las habilidades de un mismo individuo y ampliamente variable de un individuo a otro. G significaría, pues, aproximadamente, lo que en la práctica se llama “inteligencia general”, pero, por lo que ya se dijo sobre el factor en general, se comprende que no debe asimilárselo a ella ni tampoco a función particular alguna, como la abstracción o la atención.

- Factor E (Factor Específico).

Es un factor cuantitativo variable intra e interindividualmente: variable tanto de una a otra habilidad de un mismo individuo, como de uno u otro individuo. Por tanto, es propio de cada habilidad particular y no depende ni se correlaciona con g ni con los otros e. Cualitativamente los e son las máquinas, dispositivos o instrumentos a través de los cuales actúa y opera la energía mental (g). (Raven, J.C 1973: 15-16).

3.6. Relaciones Interpersonales

3.6.1. Concepto o definición

Según las palabras de Marroquín y Villa (1995) sobre la importancia de la comunicación interpersonal:

“La comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos (...) Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida”.

Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Para Fernández (2003), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo (Mejía. 2011)

3.6.2. Test de percepción sociometría:

Este test o más bien este cuestionario es un retoño del test socio métrico: ha nacido de la necesidad de examinar el estatus sociométrico de los sujetos desde una nueva perspectiva. Muy pronto se llegó a la conclusión que “no podría comprenderse ningún comportamiento interpersonal sin un conocimiento del modo en que la relación es percibida por las personas implicadas en él”, y que un hombre colocado en un grupo, actúa y reacciona en él, no ya según su estatus sociométrico real, si no según la posición social que cree poseer, según su propio modo de percibir los lazos que lo unen a los demás. (Bastin, G.1961).

IV. METODOLOGÍA

4.1 ÁREA DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se enmarca dentro del área clínica, siendo esta área muy amplia, en la cual se realizan estudios, diagnósticos y tratamiento a los diferentes problemas como ser trastornos psicológicos o conducta anormal. También corresponde al área clínica porque se realizó una evaluación diagnóstica de (rasgos de personalidad, ansiedad, estrés laboral, inteligencia y relaciones interpersonales) esto centrado en los miembros que conforman el cuerpo de bomberos voluntarios del Departamento de la Tarija, para luego elaborar un perfil donde esté plasmada toda la información.

4.2. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance del presente trabajo de investigación es de tipo exploratorio/diagnóstico, esto debido a que no se cuentan con investigaciones tanto en el ámbito nacional como regional, solo internacional, y es tipo diagnóstico porque a partir de los resultados obtenidos nos permitimos realizar un diagnóstico.

En cuanto al desarrollo de los datos se tomaron en cuenta la dimensión cuantitativa y cualitativa, cuantitativa porque nos permitió examinar los resultados de manera numérica, representados en tablas estadísticas, a través de las frecuencias y porcentajes que más sobresalgan de cada una de las variables estudiadas, y es cualitativa porque se hace un tratamiento de los datos en el que solo se expresan las tendencias o elementos estudiados.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1. Población

La población con la que se cuenta para el presente trabajo de investigación, estuvo conformada por 100 miembros que conforman el cuerpo de bomberos voluntarios Brasschatt ubicado en la ciudad de Tarija.

La población está conformada por voluntarios de ambos sexos, todos mayores de edad pero sin un límite máximo en la misma, los que se encuentran cumpliendo su trabajo de bomberos voluntarios.

4.3.2. Muestra

De la población de estudio se tomó como muestra a 70 personas, el tipo de muestreo fue al azar, ya que los elementos de la población, presentan las mismas probabilidades de ser elegidos, entonces la muestra fue seleccionada de manera aleatoria simple.

4.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

4.4.1. Métodos

Para el siguiente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

***Método Teórico.-** Este método se utilizó en el transcurso de toda la investigación, sobre todo en el desarrollo del marco teórico, ya que en él se encuentran las definiciones de las diferentes variables de estudio y del tema a investigar, también se utilizó en la realización de la interpretación de los datos. Este método también se aplicó en lo que concierne al análisis y síntesis de los resultados.

*** Método Empírico.-** Este método nos sirve para poder describir las relaciones fenomenológicas del tema a investigar con sus respectivas variables, el que representa cierto nivel en el proceso de investigación, ya que dicho contenido procede de la experiencia, siendo sometido a una elaboración racional la cual está expresada en forma de hipótesis.

*** Métodos Estadísticos.-** Este método se utilizó para demostrar los resultados y el análisis de cada una de las variables en forma numérica, dicho procedimiento será plasmado en tablas con sus respectivos porcentajes.

Para la ejecución de la presente investigación, se utilizaron las siguientes técnicas

4.4.2. Técnicas.

Para la recolección de la información requerida, es muy necesaria la aplicación de diferentes test psicológicos, y cuestionarios tanto proyectivos como psicométricos. En cuanto a la forma de aplicación, dependerá del test o cuestionario a aplicar, esto debido a que algunos instrumentos se deben realizar de forma individual y otros de forma grupal, tanto en la administración individual como en la administración grupal existe un contacto directo entre el investigador y la muestra la cual está sujeta a la investigación.

Cuestionario: Es un método de recolección de datos, está elaborado por medio de preguntas, cuyas respuestas se obtienen de manera tanto oral como escritas.

.Test psicológico: Son herramientas, que nos permiten evaluar y describir las características psicológicas de un sujeto. Las respuestas obtenidas por un sujeto son comparadas a través de métodos estadísticos o bien cualitativos, con las respuestas de otros individuos a quienes se les administró el mismo test, lo cual nos va permitir realizar una clasificación.

4.4.3. Instrumentos

Para que el presente trabajo de investigación tenga validez y confiabilidad, se utilizaron los siguientes instrumentos:

-Inventario de personalidad para adultos 16 P.F-Cattell Raymond.

Su autor Raymond Cattell, evalúa y describe los rasgos de personalidad en adultos mediante el inventario de los 16 factores de personalidad, que consta de 16 factores bipolares, en 9 niveles: bajo del 1 al 3, medio del 4 al 6 y alto del 7 al 9, entre los factores que mide este cuestionario tenemos: sizotimia - afectomia, inteligencia baja-inteligencia baja, poca fuerza del yo - mucha fuerza del yo, sumisión - dominancia, desurgencia - surgencia, poca fuerza súper yo - mucha fuerza súper yo, timidez-audacia, dureza-ternura, confiable-suspica, practicidad -imaginatividad, sencillez - astucia, seguridad - inseguridad, conservadurismo - radicalismo, adhesión al grupo - autosuficiencia, baja integración - mucho control y poca tensión - mucha tensión.

** Cuestionario para valorar la ansiedad de Enrique Rojas*

El autor del cuestionario es Enrique Rojas, este es un cuestionario que sirve para saber el nivel de ansiedad que presenta el sujeto, el cual consta de 100 preguntas que prácticamente son los síntomas característicos de la ansiedad, el cuestionario está dividido en 5 grupos de síntomas, los cuales son: síntomas físicos, síntomas psíquicos, síntomas de conducta, síntomas cognitivos y síntomas asertivos.

De acuerdo al resultado que obtenga el sujeto, se podrá determinar el nivel de ansiedad del mismo, la escala de medición es la siguiente:

0-20 normal.

20-30 ansiedad ligera.

30-40 ansiedad moderada.

40-50 ansiedad grave.

50 en adelante ansiedad muy grave.

** Cuestionario de Christina Maslach*

Este cuestionario pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que sufre el burn out. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes.

Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

Sub escala de agotamiento emocional, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Su puntuación máxima es 54

Sub escala de despersonalización, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Su puntuación máxima es de 30

Sub escala de realización personal, evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Su puntuación máxima es de 48.

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

Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome.

La sub escala de agotamiento emocional está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar agotado y abrumado emocionalmente por el trabajo, la sub escala de despersonalización está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, y la sub escala de realización personal en el trabajo está compuesta por 8 ítems, que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

** Test de matrices progresivas de Raven (Escala General)*

El autor es J.C. Raven, el test consta de un cuadernillo de matrices en blanco y negro en forma progresiva, está organizada en cinco series de A, B, C, D, E, cada uno de los 12 ítems hace un total de 60 ítems en general.

La forma de aplicación del test es de forma individual y grupal.

Este test consiste en que la persona tiene que encontrar la pieza que le falta en una serie de figuras que se le irán mostrando.

El sujeto debe analizar la serie que se le presenta siguiendo la secuencia horizontal y vertical, en la que el sujeto tiene que elegir solo una de las 6 piezas sugeridas, la cual tendrá que encajar perfectamente en el espacio vacío que se tiene, tanto en el sentido horizontal como en el vertical. Para poder deducir cual es la pieza que falta se utilizan habilidades perceptuales, de observación y razonamiento analógico.

Los niveles de medición son los siguientes:

* Superior 76>95

* Superior al término medio 75

* Término medio 50

* Inferior al término medio 25

* Deficiente 5

* *Test de percepción sociométrica de George Bastin.*

Determinación de las relaciones interpersonales.

Este instrumento proyectivo permite valorar la percepción buena o mala hacia el individuo y el grupo, suministra indicadores acerca de la vida íntima de los grupos, el papel social e individual de cada individuo dentro de cada grupo. es aplicable a grupos estables.

La escala del instrumento son:

Aceptación.

Indiferente.

Rechazo

4.5. PROCEDIMIENTO

Para el presente trabajo de investigación se realizó el siguiente procedimiento, organizado de la siguiente manera

1ª fase. Revisión bibliográfica

Dentro de ésta se realizó la búsqueda de la información necesaria en libros, revistas de psicología y páginas web.

2ª fase. Contacto con la población:

Esta fase consistió en el acercamiento que tiene el investigador con las personas que formaron parte de la investigación, para ir adquiriendo más confianza con los mismos, en este caso con los miembros que conforman el cuerpo de Bomberos Voluntarios Tarija Brasschatt.

3ª fase. Delimitación de la Muestra:

En esta etapa se realizó la selección de la muestra, en este caso la cual constituye el 70% de la población la cual será el objeto de estudio, los cuales fueron seleccionados al azar, porque todos cumplen las mismas características para formar parte de la investigación.

4ª fase. Prueba Piloto:

Esta fase consistió en la previa aplicación de los instrumentos los cuales son seleccionados para realizar la investigación, es decir test, cuestionarios, escalas, inventarios, mismos que están relacionados al tema abordado.

5ª fase. Aplicación de los Instrumentos:

Esta fase consistió en la aplicación de los instrumentos que fueron seleccionados para la investigación.

6ª fase. Análisis e Interpretación de instrumentos:

En esta fase se realizó la corrección y análisis de los instrumentos que fueron seleccionados para la investigación, esto previa aplicación.

7ª fase. Elaboración de Conclusiones y Recomendaciones:

En esta etapa se realizó a elaboración de las respectivas recomendaciones y conclusiones, en base a los datos que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos aplicados.

8ª fase. Organización y Presentación del Informe Final:

Esta fase consistió en la organización y presentación del informe final, para su respectiva presentación.

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En el presente capítulo se procedió al análisis e interpretación de los datos recopilados como respuesta a la aplicación de los instrumentos en la población, en este caso los bomberos voluntarios.

Para una mejor organización de estos datos se presentó la información en cuadros y gráficos que se relacionaron con alguno de los objetivos específicos planteados al inicio de este trabajo. Así, en un inicio se encontraron los resultados correspondientes a los rasgos de personalidad, luego el nivel de ansiedad y el de estrés laboral, el nivel de inteligencia y, finalmente, las relaciones interpersonales.

Junto a cada cuadro y gráfica se encuentra el respectivo análisis cuantitativo de los datos, de forma que se pueda ir respondiendo a cada objetivo, a la vez que se confirman o rechazan las hipótesis.

5.1.- RASGOS DE PERSONALIDAD

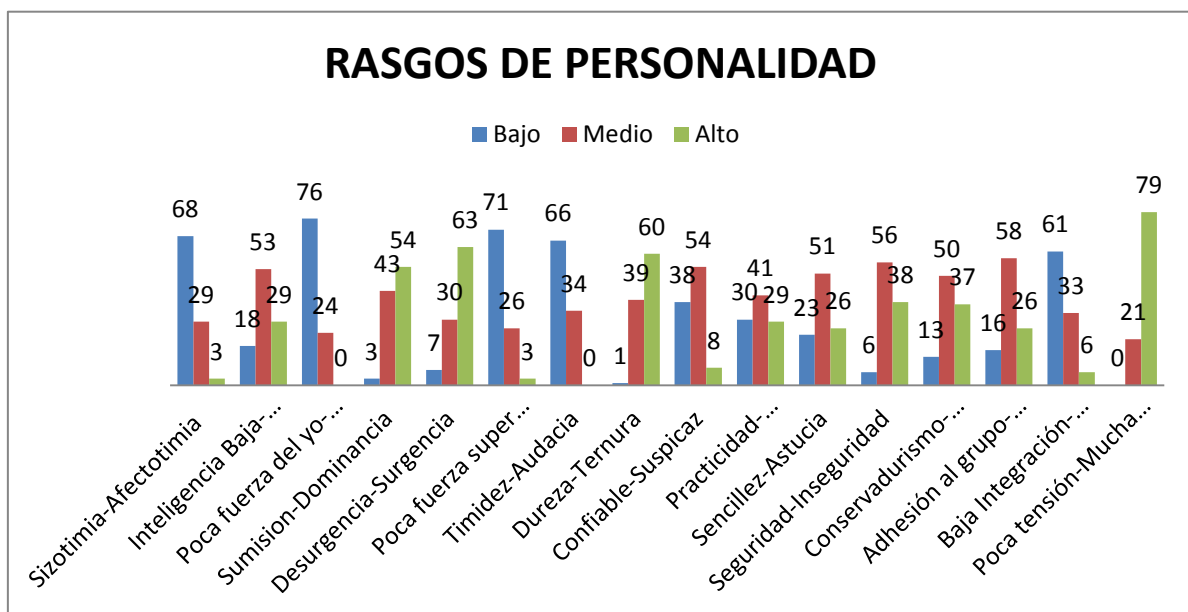
Cuadro Nro. 1

Factores de Personalidad

	FACTORES	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
A	Sizotimia - Afectotimia	48	68	20	29	2	3	70	100
B	Inteligencia Baja - Inteligencia Alta	13	18	37	53	20	29	70	100
C	Poca fuerza del yo - Mucha fuerza del yo	53	76	17	24	0	0	70	100
E	Sumisión - Dominancia	2	3	30	43	38	54	70	100
F	Desurgencia – Surgencia	5	7	21	30	44	63	70	100
G	Poca fuerza superyo - Mucha fuerza superyo	50	71	18	26	2	3	70	100
H	Timidez - Audacia	46	66	24	34	0	0	70	100
I	Dureza - Ternura	1	1	27	39	42	60	70	100
L	Confiable - Suspica	32	38	33	54	5	8	70	100
M	Practicidad - Imaginatividad	21	30	29	41	20	29	70	100
N	Sencillez - Astucia	16	23	36	51	18	26	70	100

O	Seguridad - Inseguridad	4	6	39	56	27	38	70	100
Q1	Conservadurismo - Radicalismo	9	13	35	50	26	37	70	100
Q2	Adhesión al grupo - Autosuficiencia	11	16	41	58	18	26	70	100
Q3	Baja Integración - Mucho Control	43	61	23	33	4	6	70	100
Q4	Poca tensión - Mucha tensión	0	0	15	21	55	79	70	100

Gráfico Nro. 1
Factores de Personalidad



PUNTAJES BAJOS

FACTOR C: Poca Fuerza del yo

En este factor el rasgo de personalidad que más sobresale en los bomberos voluntarios, es “poca fuerza del yo” lo que significa que el 76% de los bomberos muestran un rasgo de personalidad de inestabilidad emocional siendo afectados por los sentimientos, por lo que se puede decir que son débiles para tolerar la idea de frustración.

Esto tal vez se deba a las diferentes actividades que ejercen como bomberos voluntarios, acudiendo al rescate de personas en situaciones de tragedia, apagando incendios, inundaciones, accidentes de tránsito, evacuación de personas en situaciones de riesgo, lo cual les puede traer como consecuencia ideas de frustración e inestabilidad emocional, llegando así a sentirse afectados en sus relaciones interpersonales y vulnerables a ser irritables.

De acuerdo a la teoría de los 16 factores, este rasgo se espera más en profesiones u ocupaciones que no requieren de mucho control y decisión y que son más bien resguardadas, por lo que la presencia de este rasgo en los bomberos voluntarios es desventajosa, porque les impide mantener el control y tomar decisiones en las situaciones de crisis en las que tienen que intervenir.

FACTOR G: Poca fuerza del super yo

En este factor el rasgo de personalidad que resalta es la “poca fuerza del super yo” con un 71% de los bomberos voluntarios, revelan una personalidad, inconstante, voluble. A veces son indolentes y demuestran falta de seguimiento a las normas convencionales de conducta, e inmadurez.

Tal vez esto se deba a que por la naturaleza de su trabajo, que consume mucho de su tiempo, hace que estén aislados socialmente, en sentido figurado, por lo tanto desarrollaron sus propias normas de conducta que no corresponden con los patrones generales de conducta. De acuerdo la teoría de los 16 factores, el presentar este rasgo de personalidad les impide desarrollarse como líderes dentro del grupo, afectando así sus relaciones interpersonales con personas externas a su entorno social.

FACTOR A: Sizotimia

En este factor el rasgo de personalidad que más sobresale es “sizotimia” donde un 68% de los bomberos voluntarios presentan rasgos de personalidad como ser: ausencia de emoción viva y vibrante, fría y minuciosa, lo que quiere decir que tienden al distanciamiento y a ser reservados en cuanto a sus vidas privadas.

Cabe la posibilidad de que la decisión de pertenecer al cuerpo de bomberos voluntarios, sea un intento de subsanar este rasgo, buscando poner más emoción a sus vidas, a la vez que pueden hacer el bien a la sociedad.

Por otra parte la presencia de este rasgo aunque no afecta a la labor que cumplen, sí podría afectarles en las relaciones interpersonales con el resto de sus compañeros.

Factor H: Timidez

En el presente factor resalta el rasgo de personalidad de timidez con un 66% de los bomberos voluntarios, demuestran una personalidad cohibida, reprimida, tímida por falta de confianza, se mantienen al margen de las relaciones sociales. Lo que quiere decir que los bomberos durante el cumplimiento de sus funciones o cuando disfrutan de su descanso muestran tendencia al retraimiento, de mantenerse aislados del grupo de trabajo y de comportarse de manera cautelosa o en grupos pequeños de amistades.

Lo que se puede decir es que los bomberos voluntarios adoptan en algunas ocasiones un comportamiento tímido para aprender, esto por el poco hábito de poder expresar sus sentimientos o mantenerse en contacto con todo lo que sucede a su alrededor. Esto se demuestra en que son personas muy reservadas al momento de hablar de sus vidas privadas y tienden a tener pocos amigos en quien poder confiar.

PUNTAJES ALTOS

Factor Q4: Mucha tensión

Este factor quiere decir que el 79 % de los bomberos voluntarios son personas tensas, inestables e irritables. Tienden a ser, impacientes, con frecuencia se sienten demasiado fatigados, pero son incapaces de mantenerse inactivos. No tienen una buena visión de grupo

Esto puede deberse a que las funciones que cumplen los bomberos son constantes y no cuentan con un horario establecido de trabajo, ya que están pendientes las 24 horas del día, para acudir al llamado de cualquier emergencia. Este rasgo puede ser desventajoso ya que la persona al experimentar mucha tensión no puede concentrarse y por ende no podrá lograr realizar su trabajo de una manera eficaz.

FACTOR I: TERNURA

En este factor el rasgo de personalidad que mas sobresale es el de la Timidez presentándose en un 60% de los bomberos voluntarios, quienes revelan características de sensibilidad blanda, buscan atención y ayuda en situaciones que las necesiten, se angustian fácilmente.

Y es que los bomberos, también pueden ser afectados sentimentalmente por lo que sucede a su alrededor y sentir la necesidad de sobreprotegerse y de buscar apoyo emocional en la resolución de sus posibles problemas.

El hecho de que los bomberos voluntarios presenten rasgos de frialdad y reserva en algunos aspectos de su vida, no significa que lo sean en general, sino en la situación que lo consideren necesario.

FACTOR F: SURGENCIA

En este factor de personalidad, sobresale el rasgo de surgencia con un 63% lo que significa que ese porcentaje de bomberos revela que son alegres, animosos habladores y sociables además de tener buen humor e ingenio.

Al presentar este rasgo de personalidad, les permite llegar a tener un mejor relacionamiento con sus compañeros de trabajo, lo que es beneficioso para mantener la estabilidad emocional personal y por ende desenvolverse mejor en el desempeño de su labor.

5.2. NIVEL DE ANSIEDAD

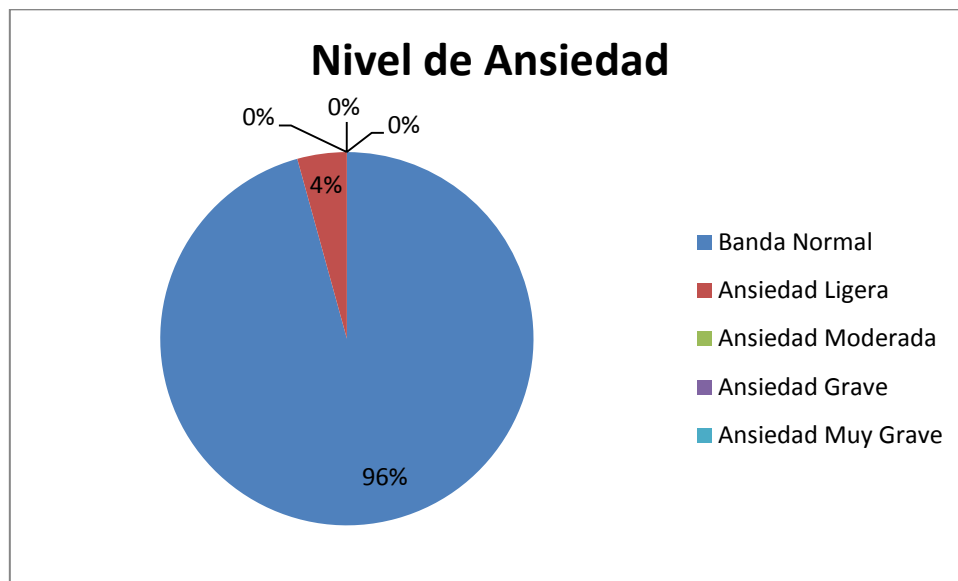
Una vez obtenidos los resultados del test de Ansiedad de Rojas, se realiza el presente análisis, según los resultados obtenidos en el cuadro Nro.2 y gráfica Nro.2 en los cuales se reflejan los resultados de manera general.

Cuadro Nro. 2

Nivel de ansiedad general

Nivel	Fr	%
Banda Normal	67	96
Ansiedad Ligera	3	4
Ansiedad Moderada	0	0
Ansiedad Grave	0	0
Ansiedad Muy Grave	0	0
TOTAL	70	100

Gráfica Nro. 2
Nivel de Ansiedad



De acuerdo a los resultados se puede observar que el 96% de los bomberos voluntarios se ubica en el nivel de banda normal, lo que significa que hay ausencia de ansiedad.

Esta ausencia de ansiedad que experimentan puede deberse a la preparación que tienen en cuanto al conocimiento que llegan a adquirir en las diferentes áreas que se desempeñan como bomberos voluntarios, como ser : atención pre hospitalaria, extinción de incendios, rescates subacuáticos, inundaciones, incendios forestales.

Otro factor a tomar en cuenta es la experiencia y los simulacros que realizan constantemente, además es muy importante tomar en cuenta la asistencia constante a los diferentes eventos que requieren de sus servicios.

Asimismo, para evitar situaciones desagradables, como ser traumas, miedos, impresiones a los aspirantes no se les permite actuar directamente ante un determinado evento, hasta que no estén bien preparados, ya que si se les dejaría actuar o intervenir se corre el riesgo que entren en estado de shock y no sepan cómo reaccionar; esto traería como consecuencia el no querer seguir asistiendo al voluntariado.

Es por tal motivo que para que no ocurra este tipo de situaciones con los aspirantes, los bomberos con mucha experiencia, realizan la capacitación adecuada, en todas las áreas donde interviene el bombero.

La capacitación básica es de seis meses, luego de haber aprendido y realizado prácticas sobre el mismo, recién el comandante toma la decisión que puedan asistir a ver los diferentes eventos, pero no así a actuar directamente ya que corre riesgo su propia vida

al no tener la suficiente experiencia, lo que si se les permite es ir a ver cómo y en qué manera se debe proceder ante un diferente evento que se puedan presentar en el transcurso de su labor , recibiendo así la instrucción de colaborar como auxiliar a los bomberos que tienen más experiencia, como por ejemplo colaborar con el alistado del material a utilizar .

Los aspectos anteriormente mencionados, son los que no permiten que los bomberos voluntarios experimenten una ansiedad de tipo negativo al momento de asistir a los diferentes eventos.

Otro aspecto a tomar en cuenta es el nivel de capacitación que se logre en la persona.

Lo anteriormente mencionado se corrobora con el autor Lazarus (1976) quien define a la Ansiedad como un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral, o académico. Tiene la importante función de movilizarnos frente a situaciones amenazantes o preocupantes, de forma que hagamos lo necesario para evitar el riesgo, neutralizarlo, asumirlo o afrontarlo adecuadamente.

CuadroNro.3
Nivel de Ansiedad por Sexo

Nivel de Ansiedad	Masculino		Femenino	
	Fr	%	Fr	%
Banda Normal (0-20)	19	95	48	96
Ansiedad Ligera (21-30)	1	5	2	4
Ansiedad Moderada(31-40)	0	0	0	0
Ansiedad Grave (41-50)	0	0	0	0
Ansiedad muy grave(51 más)	0	0	0	0
TOTAL	20	100	50	100

Analizando el cruce de variables se llegó a la siguiente conclusión.

El 28.5 % que equivale a 20 personas corresponde al sexo masculino donde el nivel de ansiedad no es muy significativo ya que el 95% de los bomberos se encuentra en el nivel normal, el otro 71.5%, que equivale a 50 personas corresponde al sexo femenino de los cuales el 96% presenta un nivel de ansiedad normal.

Se puede observar que no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres en cuanto al nivel de ansiedad, ya que la distancia entre ambos es tan solo del 1%.

Probablemente esta diferencia mínima de ansiedad no afectan en el desenvolvimiento laboral de las mujeres bomberas voluntarias, ya que cuentan con la misma preparación que los hombres para asistir a cualquier evento que se presente en su jornada laboral, sin preocupación alguna. Además la ansiedad que presentan tanto hombres como mujeres al estar en la banda normal es solo ansiedad positiva que se manifiesta queriendo llegar de manera muy rápida para poder salvar las vidas que se encuentran en peligro.

Cuadro Nro.4

Niveles de Ansiedad por Síntomas

NIVELES DE ANSIEDAD	Banda normal (0-20)		Ansiedad ligera (21-30)		Ansiedad Moderada (31-40)		Ansiedad Grave (41-50)		Ansiedad muy Grave (51 más)		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Físicos	61	87	9	13	0	0	0	0	0	0	70	100
Psíquicos	60	86	8	11	2	3	0	0	0	0	70	100
Conducta	64	92	5	7	1	1	0	0	0	0	70	100
Intelectuales	65	93	5	7	0	0	0	0	0	0	70	100
Asertivos	58	77	10	14	2	3	0	0	0	0	70	100

SÍNTOMAS FÍSICOS

En estos síntomas son características las palpitations seguidas de otros como, sudores en la piel, sequedad en la boca, sensación de falta de aire, nudo en la garganta, temblores y ruborizaciones o tendencias a ponerse pálido ante situaciones de tensión inesperada, etc.

En relación a los síntomas expuestos en el cuadro se tiene que el 87% de los bomberos presenta o se ubica en una banda normal, lo que quiere decir que los sujetos tomados en cuenta para este estudio no presentan ninguno de los síntomas descritos anteriormente, estos resultados pueden deberse a que la mayoría de los bomberos voluntarios, están lo suficientemente preparados tanto físicamente como emocionalmente para el cumplimiento de su trabajo, para poder asistir a cualquier evento y poder salvar las vidas que se encuentran en peligro.

SÍNTOMAS PSÍQUICOS

En estos síntomas las personas exteriorizan impaciencia interior, inseguridad reacciones de sobresalto, de incitación a la huida, miedos disipados e impalpables, existe un cierto desafío que es una mezcla de puesta en marcha a la vez se da una tendencia a escaparse y un temor al suicidio o de perder el control.

En este nivel los resultados obtenidos demuestran que el 86% de los bomberos voluntarios se encuentran ubicados en la banda normal, lo que quiere decir que no presentan ninguno de los síntomas mencionados anteriormente, esto quizás se deba a que el hecho de formar parte de la institución de bomberos voluntarios los mantiene tranquilos sabiendo que es un trabajo totalmente voluntario y que en su mente está la idea de que a pesar de las muchas exigencias en el servicio y de las responsabilidades a cumplir no es un efecto negativo, ya que están en constante capacitación, esto para poder brindar un buen trabajo a la sociedad.

SÍNTOMAS DE CONDUCTA

En este sector, la presencia de conductas no necesariamente son imprescindibles que el sujeto las narre o que se diga por lo que está pasando. Esto se registra al ver su comportamiento.

En este nivel los resultados obtenidos demuestran que el 92% de los bomberos se sitúa en el nivel de ansiedad de banda normal, lo que quiere decir que no presentan ansiedad, más al contrario se puede observar que hay ausencia de ansiedad, en sus diferentes características mencionadas en este síntoma, en este sentido se puede inferir que los bomberos voluntarios, no presentan síntomas relacionados con este factor por cuestiones propias del trabajo mismo como es rutinario de todos los días.,

SÍNTOMAS INTELECTUALES

Se refiere a la complicación que pueda tener una persona de pensar y de mantener en claro sus objetivos, abarca todo aquello que es el conocimiento, la percepción, ideas, juicios, el aprendizaje, etc.

En este nivel los resultados obtenidos demuestran que el 93% de los bomberos voluntarios, se ubica en el nivel de banda normal, lo que simboliza que los bomberos en

relación a sus funciones laborales son dinámicos, prácticos y mecánicos, lo que quiere decir que las funciones de seguridad que cumplen es de todos los días y de la misma rutina de siempre, no habiendo cambios en cuestiones de nuevas maneras de seguridad, se adaptan rápidamente por ser de su especialidad, además la concentración en el momento de actuar ante un evento no les provoca ansiedad alguna.

SÍNTOMAS ASERTIVOS

Estos síntomas hacen referencia a las habilidades sociales como las estrategias de comunicación que adopta una persona para practicar la comunicación con el entorno social donde se encuentra, estas estrategias se ubican en el intermedio de dos conductas que son la pasividad y la agresividad, que de darse el problema en la persona en la habilidad social ésta presentaría dificultades de orden conductual, que se refiere a no poder iniciar una conversación.

En este nivel los resultados obtenidos demuestran que el 77% de los bomberos se ubica en el nivel de banda normal, lo que significa que los sujetos tomados en cuenta para este estudio no tienen problemas en la habilidades sociales, factor esencial para la interacción interpersonal que a diario se debe demostrar para sobrellevar una vida normal y afectiva.

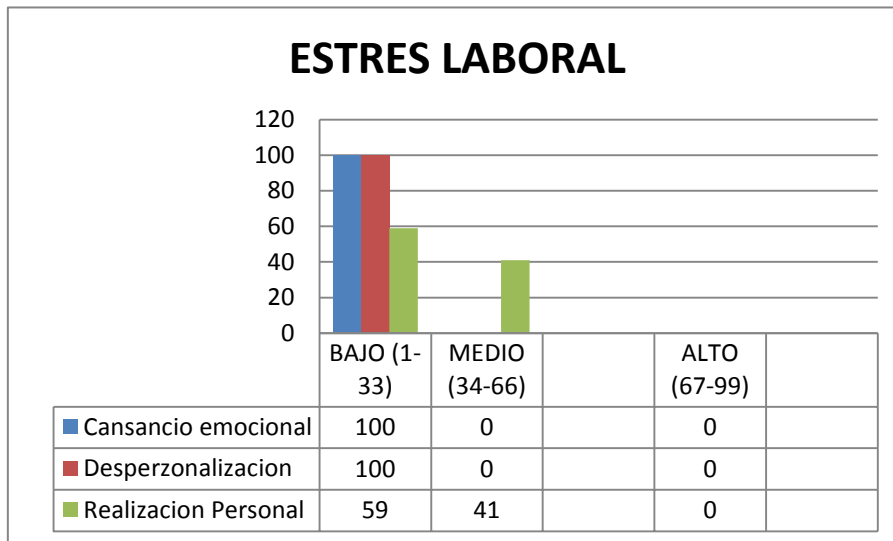
5.3. NIVEL DE ESTRÉS

Cuadro Nro. 5
Escala de Maslach

RANGO	CANSANCIO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL	
	Fr	%	Fr		Fr	%
BAJO (1-33)	70	100	70	100	41	59
MEDIO (34-66)	0	0	0	0	29	41
ALTO (67-99)	0	0	0	0	0	0
TOTAL	70	100	70	100	70	100

Gráfico Nro. 3

Estrés Laboral



El estrés se caracteriza por una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda del exterior, es decir que en esta fase las personas tienden a volverse más irritables e inclusive surgen los reclamos por la sobrecarga de trabajo que realizan teniendo como consecuencia la incapacidad de disfrutar de las actividades cotidianas.

De acuerdo a los datos obtenidos se tiene que los bomberos voluntarios demuestran un cansancio emocional bajo con un 100%, lo cual significa que la mayoría de los funcionarios no sufren de síntomas característicos del síndrome de Burnout, lo que indica que se encuentran en condiciones óptimas para sobrellevar sus funciones específicas en el espacio y tiempo donde se realizan.

La despersonalización, se refiere a una serie de actividades negativas adoptadas por las persona, aislándose del entorno social y con ideas de pesimismo, esto se da por protección al agotamiento.

En esta área y de acuerdo al dato reflejado se observa que todos los bomberos presentan una despersonalización baja del 100% lo que comprende que no manifiestan actitudes negativas durante el cumplimiento de las funciones que realizan frente al entorno social con el que a diario tienen contacto, lo que demuestra que sus servicios son cumplidos de manera normal y sin inconvenientes.

Por último está la dimensión de realización personal, que de acuerdo a la teoría es cuando una persona presenta ideales conformados de superación bien definidos, las

actividades las sobrellevan de manera normal, mantienen una relación social óptima en sus diferentes ámbitos tanto familiar, económico y religioso.

En relación al dato recabado, los bomberos demuestran un nivel bajo de realización personal con un 59%, lo que quiere decir que en esta dimensión existen problemas en cuanto a la idea de superación personal, las actividades se ven afectadas por no tener bien definidos sus objetivos, demostrando bajo nivel en la realización de las actividades. Según la teoría de Maslach el bajo nivel en realización personal puede deberse al haber experimentado situaciones ingratas de manera frecuente como ser el no poder lograr salvar una vida, el fracaso en el apagado de un incendio entre otros, son estas situaciones que les lleva a sentirse frustrados y por consiguiente se sienten deprimidos, llegando así a bajar su autoestima y la confianza en ellos mismos. Esto se puede corroborar con lo que plantea Maslach acerca de la baja realización personal la cual menciona que es la pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto - concepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento.

Se puede decir que los bomberos voluntarios no presentan estrés laboral ya que no cumplen con los requisitos que son: tener tanto cansancio emocional como despersonalización y baja realización personal, presentando solamente el último de estos tres aspectos lo que no es suficiente para diagnosticar estrés laboral.

Cuadro Nro.6

Estrés laboral por sexo

Rango	CANSANCIO EMOCIONAL				DESPERSONALIZACIÓN				REALIZACION PERSONAL			
	M		F		M		F		M		F	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
BAJO (1-33)	20	100	50	100	20	100	50	100	14	70	27	54
MEDIO (34-66)	0	0	0	0	0	0	0	0	6	30	23	46
ALTO (67-99)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	20	100	50	100	20	100	50	100	20	100	50	100

De acuerdo al cuadro se puede observar que no existe estrés laboral tanto en hombres como en mujeres, siendo la única diferencia que los hombres tienden a sentirse menos realizados que las mujeres.

Se puede observar claramente que el 70% de los bomberos varones presenta niveles bajos de realización personal, esto quiere decir que presentan sentimientos negativos en cuanto a su desarrollo profesional dentro del ámbito laboral.

También podemos encontrar que un 46%, que equivale a 23 personas de los bomberos voluntarios en este caso mujeres, se ubica en el nivel bajo de realización personal.

El hecho de que haya más hombres que mujeres que no se sienten realizados personalmente es un dato muy significativo ya que se presenta en forma inversa a lo que la teoría predice, pues esta, en palabras de Anabella Martínez dice que: En relación al sexo las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres, pero se debe advertir que el análisis de la relación de estas variables se complica por varios factores distorsionadores: por ejemplo, las mujeres pueden estar contratadas en trabajos con baja libertad de decisión a diferencia de los hombres; influyen también las demandas familiares, la educación y los ingresos (Martinez, A. 2010:10). Sin embargo, cabe mencionar que estos factores distorsionadores suelen comportarse de distintas formas en las diferentes culturas y sociedades, propiciando que en la nuestra sean los hombres los más afectados por ellas para sentir la baja realización personal.

5.4. NIVEL DE INTELIGENCIA

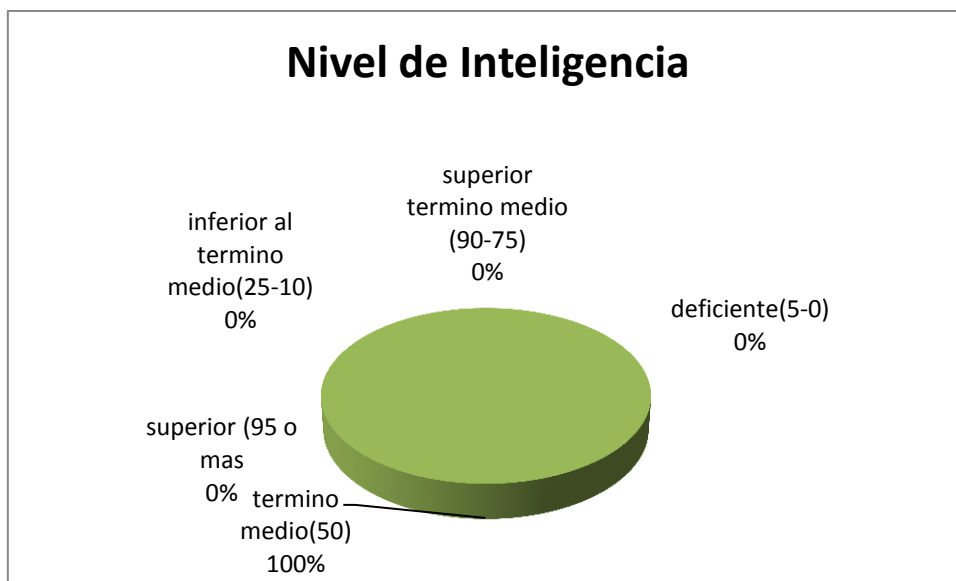
Cuadro Nro. 7

Nivel de Inteligencia

NIVELES	Fr	%
Superior (95 o más)	0	0
Superior Término medio (90-75)	0	0
Término medio (50)	70	100
Inferior Término medio (25-10)	0	0
Deficiente (5-0)	0	0
TOTAL	70	100

Gráfico Nro. 4

Nivel de Inteligencia



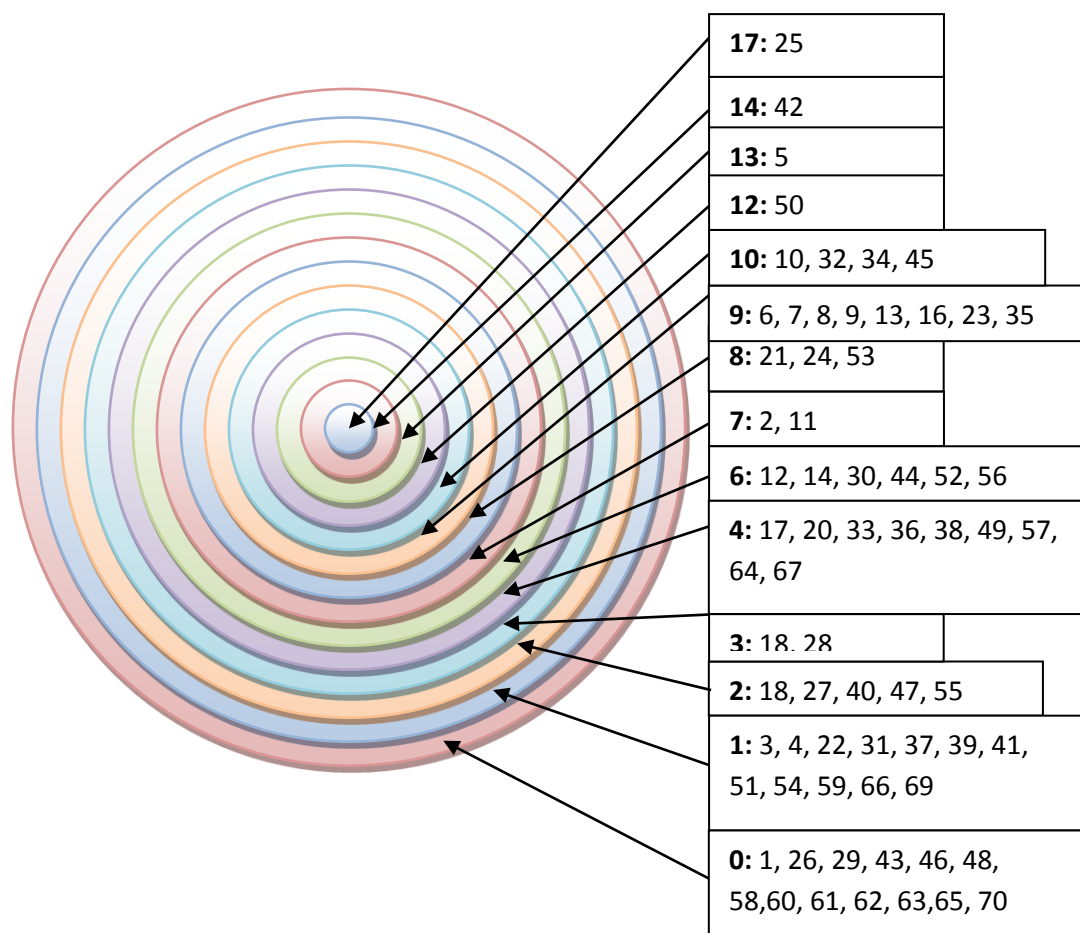
La inteligencia de cada ser humano se diferencia en unos y otros, lo que uno de otro, lo que permite medir la capacidad educativa para comparar formas, razonar y resolver problemas.

En cuanto a los resultados obtenidos, se puede observar que los bomberos voluntarios presentan un nivel “término medio”, lo que quiere decir que tienen la capacidad para comparar, razonar y resolver problemas sin dificultad alguna, esto es muy favorable ya

que pueden resolver cualquier tipo de situación que se les pueda presentar, tanto en el trabajo que realizan como en su vida personal.

5.5. RELACIONES INTERPERSONALES

Gráfico Nro. 5
Círculos de Aceptación

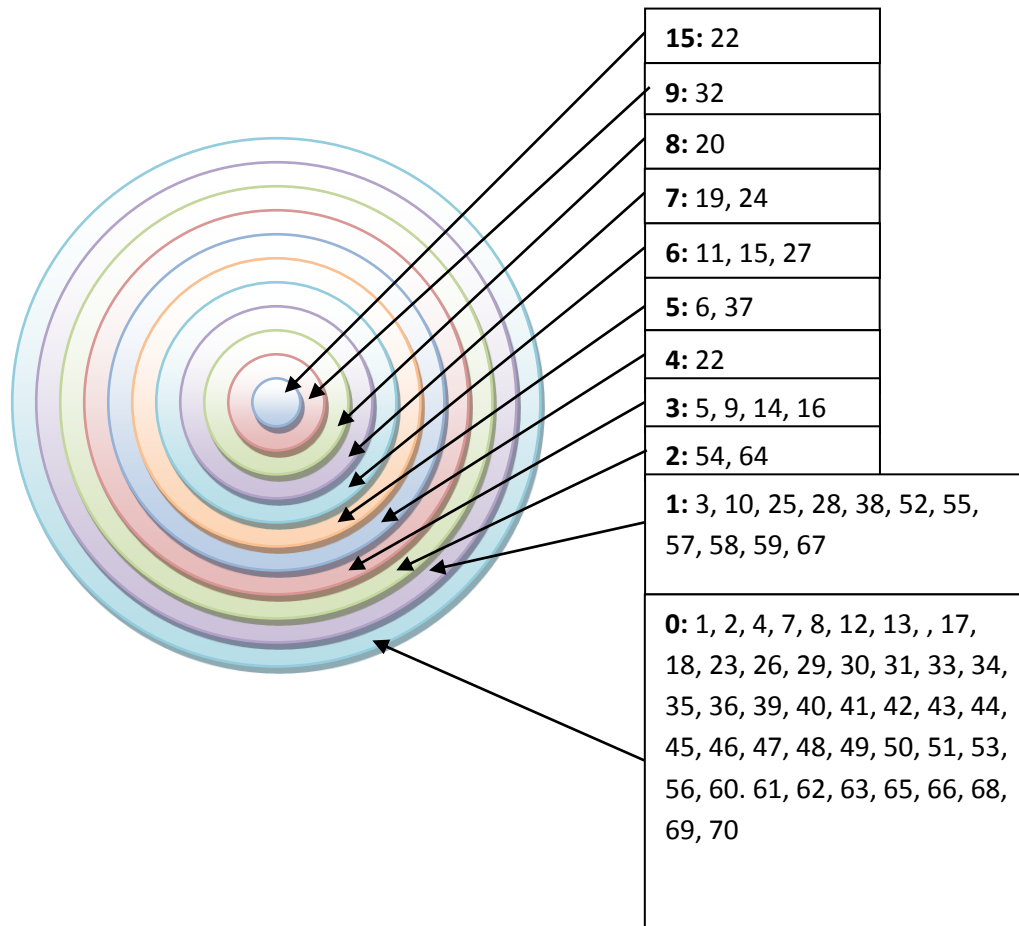


Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales o aceptación del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Estas aceptaciones se ilustran en la gráfica Nro. 5 como un conjunto de círculos concéntricos entre los cuales los más internos expresan mayor grado de aceptación, mientras que los más alejados expresan lo contrario. Es decir que mientras más adentro estén ubicados los sujetos en la gráfica más aceptados son.

En este caso el sujeto con mayor aceptación del grupo tiene el código 25, quien recibió 17 aceptaciones de sus compañeros. Otros sujetos con muchas aceptaciones son el 42 quien recibió 14 aceptaciones de sus compañeros, seguido del sujeto quien tiene el código 5 que recibió 13 aceptaciones, por último tenemos al sujeto quien tiene el código 50 quien obtuvo 12 aceptaciones.

Gráfico Nro.6
Círculos de rechazo



En este gráfico para la lectura de los rechazos se procedió de la misma forma que con las aceptaciones, de manera tal que quienes están ubicados al centro de la gráfica son los más rechazados, mientras que los que están más alejados son poco o nada rechazados.

El sujeto más rechazado de todo el grupo tiene el código 22, quien recibió 15 rechazos de sus compañeros, logrando obtener solo un voto de aceptación. El otro sujeto más rechazado tiene el código 32 quien obtuvo 9 rechazos por parte de sus compañeros, y por último está el sujeto con el código 20 quien cuenta con 8 rechazos.

Luego de haber descrito las gráficas Nro. 5 y 6 se pudo observar que no hay una buena relación interpersonal entre los bomberos voluntarios, es por tal motivo que les llevó a subdividirse dentro de la institución. Existe al menos dos subgrupos que son muy marcados, teniendo cada grupo aproximadamente la mitad del personal, aunque no son grupos mutuamente excluyentes, porque las referencias de los miembros de un subgrupo al otro son frecuentes pero insuficientes para lograr una cohesión total.

Esta sub división que se ve dentro de la institución, puede deberse a que como son muchos los integrantes, es un poco difícil ponerse de acuerdo en el momento de realizar alguna actividad, ya que siempre van a haber personas que quieran estar como líderes, y puede que no sea aceptado por todo el grupo, tal vez esto puede ser un motivo por el cual la comunicación no sea tan fluida entre todos y decidan formar otros sub grupos dentro de la institución. Otra situación que se puede dar es que no todos piensen casi de la misma manera al momento de realizar alguna actividad, eso puede ser otro motivo por el cual se formen los sub grupos.

Por último también se observó que existen sujetos que tanto en la gráfica de aceptaciones como en la gráfica de rechazos se encuentran en el nivel cero, es decir que no son ni aceptados ni rechazados en el grupo y simplemente no son tomados en cuenta. Mientras que en el primer subgrupo existe tan solo un sujeto no tomado en cuenta (1), es alarmante la cantidad de miembros ignorados en el segundo sub grupo , los cuales tienen los siguientes códigos (26,43,46,48,60,61,63,65,68 y 70).

5.5. ANÁLISIS DE LAS HIPÓTESIS

Primera hipótesis: La primera hipótesis planteada en el trabajo de investigación en lo que se refiere a los rasgos de personalidad es: “Los rasgos de Personalidad presentes son: Afectotimia, Mucha Fuerza del Superyó y Practicidad. ”

De acuerdo a los datos obtenidos y presentados en el cuadro Nro.1, y representado con su respectiva gráfica se rechaza la hipótesis, ya que los rasgos de personalidad predominantes son poca fuerza del yo (76%), poca fuerza del superyó (71%), sizotimia(68%), timidez(66%), mucha tensión(79%), ternura(60%) y surgencia(63%).

Segunda hipótesis: La segunda hipótesis planteada en el trabajo de investigación es: ‘Presentan un nivel de ansiedad normal.’

De acuerdo a los datos obtenidos y presentados en el cuadro Nro. 2, la hipótesis es aceptada porque el 96% de los bomberos voluntarios se encuentra dentro de la banda normal de ansiedad, esto quiere decir que existe ausencia de ansiedad.

Tercera hipótesis: La tercera hipótesis planteada en el trabajo de investigación es: Presentan un nivel de estrés laboral bajo

Realizando una comparación entre los datos obtenidos, la hipótesis se acepta, ya que según se observa en el cuadro Nro. 5 el nivel de estrés laboral en el área de cansancio emocional es bajo (100%), mientras que en el área de despersonalización también es bajo (100%), y en el área de realización personal es igualmente bajo (59%). Esto en general significa que los bomberos voluntarios, no presentan estrés laboral.

Cuarta hipótesis: La cuarta hipótesis planteada en el trabajo de investigación en lo referente al nivel de inteligencia es: Presentan un nivel de inteligencia término medio.

Según los datos obtenidos y reflejados en el cuadro Nro. 7, la hipótesis es totalmente aceptada, ya que el nivel de inteligencia en el que se encuentran los bomberos es el nivel término medio con el 100%, esto quiere decir que los bomberos voluntarios se encuentran dentro de la banda normal.

Quinta hipótesis: La quinta hipótesis planteada en el trabajo de investigación en cuanto a las relaciones interpersonales es: Presentan aceptación entre compañeros.

Según los datos obtenidos y reflejados en lo que se refiere a las relaciones interpersonales, la hipótesis es aceptada parcialmente, ya que como se puede observar en las gráficas Nro.5 y Nro.6 existe mucha aceptación entre los compañeros, evidenciándose más niveles de ésta que de rechazo, pero los mismos están divididos entre dos subgrupos.

VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Luego de haber analizado y por consiguiente descrito los resultados, de los cuadros por cada objetivo específico planteado en la investigación tanto de manera cuantitativa como de manera cualitativa, planteado se llega a las siguientes conclusiones:

- Los bomberos voluntarios ‘Brasschatt’ de la ciudad de Tarija, presentan los siguientes rasgos de personalidad: Poca fuerza del yo y del super yo, Sizotimia, Timidez, Mucha tensión, Ternura y Surgencia. De estos factores algunos contribuyen al desempeño de su labor, ya que al tener que acudir en situaciones de riesgo ellos deben mantenerse calmados y fríos para poder mantener el control de la situación y así salvar las vidas que se encuentran en peligro. Los factores que son desventajosos para ellos solo afectan a su vida social y no así al trabajo que realizan.
- Los bomberos voluntarios ‘Brasschatt’ de la ciudad de Tarija presentan un nivel de ansiedad normal, lo que significa que, pueden mantener el nivel mínimo de alerta en control de sí mismos al momento de asistir a un evento, llegando a tener óptimos resultados en su trabajo de salvar vidas, esto se llega a conseguir con mucho entrenamiento y preparación.
- Los bomberos voluntarios ‘Brasschatt’ de la ciudad de Tarija, presentan un nivel de estrés bajo tanto en Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. De manera general se puede concluir que la suma de los niveles bajos en las tres áreas dan como resultado ausencia de estrés laboral.

Otro factor importante que influye en la ausencia de estrés laboral, es el hecho que son voluntarios y por tanto el trabajo que realizan es agradable para ellos, ya que es una manera de aportar a la sociedad salvando las vidas que se

puedan encontrar en peligro ante un evento, poniendo en riesgo sus propias vidas.

- Los bomberos voluntarios ‘Brasschatt’ de la ciudad de Tarija, muestran un nivel de inteligencia término medio, por lo que no presentan ningún tipo de dificultad al momento de actuar ante una determinada situación que se les pueda presentar, ya que tienen la capacidad de comparar, razonar y resolver problemas, tanto en lo personal como en lo laboral.
- Los bomberos voluntarios ‘Brasschatt’ de la ciudad de Tarija, en lo referente a las relaciones interpersonales, demuestran inestabilidad y división en el grupo, demostrando solo dentro de los subgrupos a los cuales pertenecen. Esto podría deberse a que existe mala comunicación entre ellos. Los dos subgrupos cuentan con sus respectivos líderes, por lo que al interior de los mismos existe aceptación mutua pero rechazo o indiferencia hacia el otro sub grupo.

6.2. RECOMENDACIONES

A fin de contribuir al mejoramiento de los procesos de las condiciones de trabajo y calidad de vida laboral, se considera prudente hacer las siguientes recomendaciones a LA INSTITUCIÓN:

- Organizar más a menudo actividades recreativas, esto con el objetivo de fomentar más la integración y el compañerismo entre los miembros de la Unidad de Bomberos Voluntarios.
- Implementar un gabinete Psicológico, en el que se atiendan problemas tanto personales, familiares e institucionales, de los bomberos voluntarios, a través de terapias y talleres, de manera que puedan desempeñar sus funciones con mayor tranquilidad.
- A través del mismo gabinete, se pueda aplicar pruebas de aptitud a los aspirantes, esto con el fin de evitar deserciones en el proceso de formación de los mismos, y tener una unidad de bomberos más estable y bien preparada.
- Crear grupos de auto ayuda tanto en el trabajo como fuera de él, grupos que deberían estar conformados por los mismos compañeros y sus jefes directos, de esta manera poder mejorar las relaciones interpersonales con el apoyo del gabinete psicológico implementado.
- Dar a conocer a la población en general que en la ciudad de Tarija existe la Unidad de Bomberos Voluntarios Brasschatt, y la labor que cumplen en beneficio de la misma, a través de ferias educativas, en las que podrán socializar y relacionarse más con el entorno y vincularse más a ella para saber que pueden contar las 24 horas con sus servicios.
- Que se firmen convenios entre la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho y la Unidad de Bomberos Voluntarios Brasschatt de la ciudad de Tarija, abriendo las puertas de la Institución a estudiantes de la Carrera de Psicología para realizar investigaciones que permitan dar un diagnóstico más profundo de la Institución.