

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGIA CLÍNICA

"ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN FUNCIONARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS"

Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Psicología Clínica

Modalidad: Artículo Científico

Autora: Velastegui Valencia, Karen Valeria

Tutora: Psc. Cl. Mst. Valencia Cepeda, María Cristina

Ambato – Ecuador

Agosto, 2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Artículo Científico sobre el tema:

"ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN FUNCIONARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS" desarrollado por Velastegui Valencia Karen Valeria, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica, considero que reúne los requisitos técnicos, científicos y corresponden a lo establecido en las normas legales para el proceso de graduación de la Institución; por lo mencionado autorizo la presentación de la investigación ante el organismo pertinente, para que sea sometido a la evaluación de docentes calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, agosto del 2024

LA TUTORA



Valencia Cepeda, María Cristina

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los criterios emitidos en el Artículo Científico "**ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN FUNCIONARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS**", como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, son de autoría y exclusiva responsabilidad de la compareciente, los fundamentos de la investigación se han realizado en base a recopilación bibliográfica y antecedentes investigativos

Ambato, agosto del 2024

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
KAREN VALERIA
VELASTEGUI VALENCIA

Velastegui Valencia Karen Valeria

CC: 1850025642

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Psc. Cl. Mst. Valencia Cepeda María Cristina con CC. 1804397022, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "**ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN FUNCIONARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS**", Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Artículo Científico o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura consulta y procesos de investigación.

Cedo una licencia gratuita e intransferible, así como los derechos patrimoniales de mi Artículo Científico a favor de la Universidad Técnica de Ambato con fines de difusión pública; y se realice su publicación en el repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora, sirviendo como instrumento legal este documento como fe de mi completo consentimiento.

Ambato, agosto 2024



.....

Valencia Cepeda María Cristina

C.C 1804397022

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Velastegui Valencia Karen Valeria con CC: 1850025642 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "**ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN FUNCIONARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS**", Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Artículo Científico parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura consulta y procesos de investigación.

Cedo una licencia gratuita e intransferible, así como los derechos patrimoniales de mi Artículo Científico a favor de la Universidad Técnica de Ambato con fines de difusión pública; y se realice su publicación en el repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora, sirviendo como instrumento legal este documento como fe de mi completo consentimiento.

Ambato, agosto 2024



Firmado electrónicamente por:
KAREN VALERIA
VELASTEGUI VALENCIA

.....

Velastegui Valencia Karen Valeria

CC: 1850025642

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Artículo Científico con el tema: "**ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN FUNCIONARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS** de Karen Valeria Velastegui Valencia, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica.

Ambato, agosto 2024

Parar su constancia firma

……

Presidente

.....…… ...……

1er Vocal 2 do Vocal

Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria
PENTACIENCIAS
e-ISSN: 2806-5794
https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE ARTÍCULO

Dra. Leonor de la Concepción Moreno Suárez
Directora del Comité Editorial-Jefe
alema.pentaciencias@gmail.com

Ecuador, 4 de Junio del 2024

EDITORIAL ALEMA INTERNACIONAL ORG

Estimados colegas:

Karen Valeria Velastegui Valencia[1*], Tutor: María Cristina Valencia Cepeda[2]

1 Universidad Técnica de Ambato, Provincia Tungurahua, Facultad Ciencias de la Salud, Carrera de Psicología Clínica.
2 Universidad Técnica de Ambato, Provincia Tungurahua, Facultad Ciencias de la Salud, Carrera de Psicología Clínica.

Me complace informarle que después del proceso de revisión por pares, el artículo "**Estrés laboral y habilidades sociales en funcionarios del cuerpo de bomberos**" ha sido ACEPTADO para ser publicado por la Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS en su Vol. 6, No.4 (Edición Especial II), 2024. e-ISSN: 2806-5794.

Saludos cordiales

Dra. Leonor de la Concepción Moreno Suárez
Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS
Directora del Comité Editorial-Jefe

DEDICATORIA

El presente Artículo Científico lo dedico principalmente a mi padre, por ser mi motor y apoyo incondicional durante todo el tiempo transcurrido en mi vida académica, siendo mi ejemplo de superación y sacrificio, a quien agradezco cada uno de mis logros y mis esfuerzos, siendo mi pilar fundamental para llegar a esta etapa tan importante en mi vida.

A mi madre y hermanos, por brindarme su apoyo emocional en momentos de incertidumbre, permitiéndome avanzar y superarme, siendo mi motivación día a día, con sus atenciones y procurar mi bienestar, gracias a todos ustedes por su paciente y amor.

Valeria Velastegui

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento más profundo a mi Dios por permitirme contar con la salud necesaria, para poder avanzar en cada etapa de mi vida y bendecirme, a mi familia por no dejarme sola en momentos difíciles y apoyarme de inicio a fin confiando en mis capacidades para poder avanzar pese a las adversidades de la vida. Agradezco profundamente a mis profesores por brindarme sus conocimientos, que me han ido formando en todo este camino de aprendizaje siendo una base fundamental en mi desarrollo profesional. Muchas gracias.

Valeria Velastegui

‘‘ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN FUNCIONARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS’’

RESUMEN

El estrés laboral es un desequilibrio de la capacidad y expectativas de la persona ante las exigencias de su día a día. A su vez, las habilidades sociales son una conducta para resolver situaciones del entorno de manera óptima. En la presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y habilidades sociales en funcionarios del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato-Ecuador, con una población de 108 funcionarios entre administrativos y operativos. El estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal; se utilizaron dos herramientas: el Test de estrés laboral de la OIT-OMS y Escala de Habilidades Sociales de Arnold Goldstein. Los resultados indican que existe una correlación positiva fuerte entre el estrés laboral y las habilidades sociales; además, se evidenció la predominancia del bajo nivel de estrés 88.9%, nivel intermedio 5.6% y estrés 4.6%. Por otro lado, existe un bajo nivel de habilidades sociales del 50.9%, 42.6% de nivel normal y un buen nivel del 5.6%. No se encontraron diferencias significativas entre los grupos de estudio en cuanto a las habilidades sociales.

PALABRAS CLAVE: BOMBEROS; ESTRÉS; ESTRÉS LABORAL; HABILIDADES SOCIALES.

ABSTRACT

Job stress is an imbalance of the person's capacity and expectations in the face of day-to-day demands. In turn, social skills are a behavior to solve environmental situations in an optimal way. The objective of this research was to determine the relationship between work stress and social skills in officers of the Fire Department of the city of Ambato, Ecuador, with a population of 108 administrative and operational officers. The study had a quantitative, correlational and cross-sectional approach; two tools were used: the ILO-WHO work stress test and Arnold Goldstein's Social Skills Scale. The results indicate that there is a strong positive correlation between work stress and social skills; in addition, the predominance of low level of stress 88.9%, intermediate level 5.6% and stress 4.6% was evidenced. On the other hand, there is a low level of social skills of 50.9%, 42.6% of normal level and good level of 5.6%. No significant differences were found between the study groups in terms of social skills.

KEYWORDS: *FIREFIGHTERS; STRESS; WORK STRESS; SOCIAL SKILLS.*

Introducción

El estrés es una alteración de la salud física y mental, puede afectar la calidad de vida de las personas siendo un estado de preocupación o tensión, resultado de una situación difícil. Por lo que, en un estudio de Mena (2023), estableció: los países con mayor porcentaje de estrés son: Australia con el 48%, USA 44%, los países en vía de desarrollo presentan altos porcentajes debido principalmente a la situación económica que viven. A su vez, en Ecuador el 41% de su población ha sufrido estrés por las situaciones adversas que enfrentan (Puchaicela et al, 2022). En un estudio aplicado al Cuerpo de Bomberos del Cantón Biblián-Ecuador dio como resultado: el 52% tienen ausencia de estrés, 27% lo considera aceptable y el 21% requiere intervención por un nivel crónico, hay una relación con el cumplimiento de las tareas diarias y las relaciones interpersonales (Jara y Landi ,2022).

Por consiguiente, el estrés laboral es el desequilibrio entre las expectativas y las capacidades de la persona, dada por la tensión ante los resultados, aumento de las responsabilidades e inestabilidad laboral. El Instituto Nacional de Salud Mental (NIH) (2024), define el estrés laboral como una respuesta física o mental que se manifiesta en diversas circunstancias de la vida y puede afectar al individuo a corto o largo plazo. Estas respuestas pueden ser tanto positivas como negativas; las positivas causan aumento de productividad, mejora de toma de decisiones, desarrollo de habilidades e incremento de creatividad; en cuanto a los efectos negativos, se incluyen la falta de concentración, baja autoestima, fatiga y dolores musculares. Por otra parte, se identifican varios estudios sobre el estrés laboral en bomberos, en donde el 56% del personal operativo presenta un bajo nivel de estrés, el 3% alto nivel de estrés en Portoviejo-Ecuador, (Moreira & Rodríquez-Ávala, 2021). Como parte del presente estudio se medirán los niveles de estrés laboral de los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Ambato-Ecuador, se definirán la capacidad de relacionarse mediante sus habilidades sociales para establecer una relación entre las variables de estudio, convirtiéndose en un instrumento de consulta para posteriores documentos.

Esteves et al. (2020) definen a las habilidades sociales como la capacidad de organizar los pensamientos, acciones y sentimientos, expresando empatía en las relaciones interpersonales, permite una conexión y generar lazos enfocados a mejorar el desempeño laboral. De tal manera, todo trabajador debe tener habilidades sociales

para integrarse en su ambiente laboral, capacidad de comprender, tener paciencia y tolerancia en el desarrollo profesional. Estas habilidades son: cognitivas, creatividad y dominio del lenguaje, metodológicas, diseño de acciones para optimizar el uso de los recursos, crear un camino para las actividades, reconocer los pasos y alcanzar metas, busca un comportamiento ético, equilibrar las responsabilidades e identificar las necesidades del grupo de trabajo. A su vez, se realizaron diversos estudios de las habilidades sociales en trabajadores de áreas de emergencia. En una investigación realizada en bomberos operativos de la ciudad de Ambato-Ecuador, se evidenciaron niveles medios de habilidades sociales en la mayoría de participantes, lo cual representa un beneficio y aporte para la superación de las adversidades (Espinosa, 2021).

Por ello, Randstad (2022) menciona que las habilidades sociales y el estrés laboral producen malas relaciones interpersonales. Al momento de contratar, se establece un plan de selección que permita incluir en la organización a personas que aporten con conocimientos y trabajo al desarrollo empresarial; correcta comunicación, adecuado lenguaje corporal, saber escuchar, generar confianza y aportar a un buen ambiente laboral. Lo que significa que, el impacto del estrés laboral en las habilidades sociales permite a los líderes aplicar acciones enfocadas a reducir los efectos negativos en el desempeño laboral, definir los elementos para mejorar las habilidades sociales en el trabajo enfocados a reducir el estrés laboral: controlar el lenguaje corporal, demostrar la responsabilidad en las funciones encomendadas, ser flexibles y capaces de adaptarse al cambio, procurar ser empático y trabajar en equipo. Por tal motivo, se realizaron varios estudios que relacionan el estrés laboral y las habilidades sociales. Finalmente, en un estudio realizado por Herrera (2021), evaluó la relación existente entre las habilidades sociales y el estrés laboral, dando como resultado el bajo nivel de habilidades sociales y un nivel de estrés no superior a lo normal. Estos datos permiten un amplio estudio dentro de las áreas de emergencia.

El presente estudio tiene por objetivo principal determinar la relación existente entre los niveles de estrés laboral y las habilidades sociales de los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de la ciudad Ambato-Ecuador.

Materiales y métodos

Diseño de la investigación

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo para medir fenómenos con datos numéricos, utilizando herramientas de medición validadas para cuantificar el estrés laboral y habilidades sociales. El diseño fue no experimental, pues se observó sin intervenir, con alcance correlacional para definir la relación entre variables. Además, la medición se realizó en un solo momento en línea con un diseño transversal.

Instrumento

Para evaluar la primera variable de estrés laboral se utiliza la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, desarrollada por Ivancevich & Mattenson. Esta herramienta consta de 25 ítems y mide el nivel de estrés laboral a través de 7 factores del clima organizacional. La interpretación de los resultados se basa en la suma total de los ítems, clasificando los niveles de estrés de la siguiente manera: un bajo nivel de estrés se define con una puntuación menor a 90, un nivel intermedio entre 91 y 117, estrés entre 118 y 153, y un alto nivel de estrés con una puntuación mayor a 154. De esta manera, un alto nivel de estrés se manifiesta en el ámbito laboral, mientras que un bajo nivel de estrés indica una mínima afectación en esta área. Además, la escala presenta una validez con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.9218, lo que garantiza su fiabilidad como instrumento de investigación (Rodríguez y Reguant, 2020).

Por consiguiente, para valorar la segunda variable de habilidades sociales, se utiliza el instrumento de Habilidades Sociales de Arnold Goldstein, aplicando una versión adaptada y traducida por Ambrosio Tomás. Esta herramienta permite la evaluación de habilidades sociales de una persona a través de 50 ítems. La metodología de calificación es de tipo Likert, donde se suman las puntuaciones de cada pregunta. Los resultados se categorizan según la suma total de los ítems: un nivel excelente se define con una puntuación superior a 205, un nivel bueno entre 157 y 204, nivel normal entre 78 y 156, nivel bajo entre 26 y 77, y un nivel deficiente entre 0 y 25. La validez del test, evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach de 0.92, confirma la fiabilidad del instrumento para su uso en investigaciones (Arzate et al., 2023).

Procedimiento de muestreo

El estudio se realizó en 108 funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Ambato - Ecuador, entre operativos y administrativos. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando directamente la población vinculada a las características de la investigación, según la accesibilidad y disponibilidad de la población. Esta técnica permitió la recolección de datos válidos, adaptándose a la disponibilidad de la población con horarios de trabajo variables.

El personal seleccionado fue mayor de 18 años y cumplió las siguientes condiciones:

- Pertenecían a la institución bomberil en la ciudad de Ambato como funcionarios administrativos y operativos.
- Los funcionarios debían trabajar un mínimo de 1 año en la institución.
- Personal que firmó consentimiento informado para ser evaluado por medio de los test.

Criterio de exclusión

Problemas cognitivos que dificultaran completar el test.

Resultados y discusión

De acuerdo con la aplicación de la prueba *Shapiro Wilk*, la distribución de las puntuaciones de estrés y habilidades sociales no fueron normales. Por tal motivo, se aplicó la prueba de correlación de *Spearman*, que se muestra a continuación en la Tabla 1:

Tabla 1

Matriz de Correlaciones

		Estrés
Habilidades Sociales	Rho de *Spearman*	0.992 ***
	Gl	106
	valor p	< .001

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Luego de la aplicación de la prueba de correlación de *Spearman*, se encontró que existió una correlación positiva fuerte entre estas variables (Rho = 0.982, p <0.001). Esto quiere decir que, el bajo nivel de estrés en los funcionarios, debido a su preparación, les permite gestionar sus emociones y desempeñarse óptimamente. Sin embargo, muestra una deficiencia en habilidades sociales. Esto podría deberse a la deseabilidad social, donde las personas atribuyen a sí mismas cualidades deseables y rechazan las indeseables, distorsionando la medición psicológica. Así, se comprende que las altas exigencias y el entrenamiento en la institución pueden ocultar los datos reales de presión social y la preservación de su imagen.

La correlación entre las variables coincide con estudios previos. Herrera (2021) evaluó la relación entre habilidades sociales y el estrés laboral, en una muestra de 120 profesores, encontrando un bajo nivel de habilidades sociales y un nivel de estrés no superior a lo normal, con una correlación positiva. Por otro lado, Onofre (2021) investigó el estrés laboral y habilidades sociales en el área de emergencia de un hospital regional, encontrando un estrés intermedio que no afectaba las habilidades sociales.

Se analizaron los niveles de estrés laboral en funcionarios del Cuerpo de Bomberos. El 88.9% tuvo estrés bajo, el 5.6% nivel intermedio, el 4.6% que sí presentan estrés. Esto quiere decir que en el bajo nivel de estrés, según Pérez (2019), el trabajador experimenta menos enfermedades, mayor motivación, productividad y seguridad laboral

cuando se reduce el estrés en el trabajo, lo que resalta la influencia negativa del estrés en la salud y el bienestar de los trabajadores.

Estos hallazgos concuerdan con un estudio similar, realizado en el Cuerpo de Bomberos de Portoviejo-Ecuador, el 56% muestra un nivel bajo de estrés y el 3% un alto nivel (Moreira & Rodríguez-Álava, 2021). Sin embargo, estos resultados contrastan con una investigación de bomberos de Callao-Perú, donde se encontró un 37.3% con estrés alto, 32.8% estrés medio y 29.9% nivel bajo (Sánchez, 2021).

Se evaluó el nivel de habilidades sociales en funcionarios del Cuerpo de Bomberos. El 50,9% tuvo bajo nivel de habilidades sociales, un 42.6% nivel normal y 5.6% buen nivel. Un déficit en habilidades sociales puede obstaculizar la capacidad de una persona para enfrentar eficazmente las demandas diarias. Por otro lado, un nivel normal de habilidades facilita la comunicación efectiva, escucha activa, comprensión, trabajo en equipo, resolución de conflictos, gestión del estrés, empatía y la capacidad para reconocer las necesidades de los demás. Estas competencias proporcionan un marco sólido para el desarrollo personal y profesional (OIT, 2021). En el ámbito de la formación profesional de los bomberos, se otorga especial atención al fortalecimiento de las habilidades sociales y se implementan medidas destinadas a mejorar el desempeño de las tareas diarias.

Los resultados concuerdan con un estudio en personal de tropa que reveló un nivel bajo de habilidades sociales en el 74.5% de los casos (Gonzales, 2016). Sin embargo, en otro estudio de investigación en bomberos operativos de la ciudad de Ambato-Ecuador, se observaron predominantemente niveles medios de habilidades sociales, consideradas beneficiosas para enfrentar desafíos (Espinosa, 2021). El análisis revela similitudes en los resultados de habilidades sociales, y se destacan estrategias de formación para preservar estas habilidades sin comprometer el desempeño laboral.

Finalmente, se compararon las puntuaciones de las medias de habilidades sociales según el área de trabajo. Tras confirmar mediante la prueba de *Shapiro Wilk* que no cumplió el supuesto de normalidad, se empleó la prueba U de *Mann Whitney*. De lo anterior, se encontró que no existieron diferencias estadísticamente significativas entre las medias de operativos M=88.6 y administrativos M=77.7.0 ($U = 1244$, $p > 0.05$).

Concluyendo que los valores obtenidos no tienen mayor relevancia en relación con las medias de las dos áreas evaluadas.

Los resultados obtenidos en este estudio sobre las habilidades sociales en bomberos operativos y administrativos reflejan niveles que no superan lo considerado normal, lo cual coincide con investigaciones previas que también indicaron niveles bajos en estas áreas (Segovia, 2021; Vásquez, 2019). Este hallazgo lo contradice Londoñe (2022), quien encontró que los militares, a pesar de enfrentar niveles moderados de estrés, mantienen habilidades excelentes debido a la estructura jerárquica y el respeto al mando. A su vez, se menciona que las habilidades sociales contribuyen a una comunicación adecuada, empatía en la resolución de problemas y capacidad para trabajar en equipo, lo que sugiere niveles altos de habilidades sociales entre bomberos.

Dependiendo de las circunstancias, el estrés puede afectar las habilidades sociales de las personas, especialmente si no pueden manejar la presión. Algunos profesionales priorizan sus responsabilidades sobre su estado de ánimo, mientras que otros están preparados para cumplir con sus deberes independientemente de las circunstancias personales.

Conclusiones

Se concluye que el estrés, como una respuesta multifacética que puede manifestarse de manera positiva o negativa en el cuerpo y la mente, puede influir significativamente en el individuo en diversas circunstancias de la vida. Por otro lado, las habilidades sociales, que reflejan la capacidad de organizar pensamientos, acciones y pensamientos, también desempeñan un papel crucial en el bienestar emocional y laboral. Al analizar los datos estadísticos, se observó una correlación positiva fuerte entre el estrés laboral y habilidades sociales, indicando que niveles más bajos de estrés están asociados con niveles más bajos de habilidades sociales. Esta relación es consistente con investigación previa realizada en diversas áreas laborales, incluyendo el ámbito de los bomberos.

Se infiere que el nivel de estrés laboral entre los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Ambato fue evaluado como bajo, lo que sugiere una adecuada gestión de estrés y adaptación efectiva al entorno laboral. Esta observación se sustenta en la consistencia encontrada en diversos estudios revisados, que también señalan niveles

bajos de estrés en bomberos que no experimentan altos niveles de estrés, validando así los hallazgos del presente estudio.

Respecto a las habilidades sociales, se identificó un nivel bajo entre los bomberos, lo que indica una limitación en su capacidad para enfrentar las demandas laborales y adaptarse a su entorno. Estos resultados concuerdan con investigaciones previas que han demostrado un nivel bajo de habilidades sociales en personal expuesto a situaciones de emergencia o con un entrenamiento riguroso, como es el caso de los bomberos.

En última instancia, se observó que las habilidades sociales no muestran una discrepancia significativa entre las áreas administrativas y operativas del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato. Estas habilidades no destacan en relación con las medidas promedio, especialmente al contrastar con investigaciones precias en bomberos del ámbito operativo, donde no se alcanza un nivel óptimo de habilidades sociales. Este hallazgo resalta la relevancia de las habilidades sociales como un recurso fundamental para el desarrollo personal y profesional de bomberos.

Las limitaciones del presente estudio se originaron principalmente en las características de la muestra seleccionada, que consistió en el personal del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Amato-Ecuador, abarcando tanto el área administrativa como la operativa. Dada la naturaleza de sus funciones, los participantes operativos y administrativos trabajan en horarios diversos, lo que dificultó su disponibilidad para participar en el estudio en las fechas programadas. Esta situación obligó a extender el período de recolección de datos. Además, el personal operativo trabaja en turnos rotativos y puede estar ausente debido a salidas para atender emergencias, lo que limito el acceso a ellos y complico el proceso de investigación. Por otro lado, el personal administrativo también enfrentó dificultades para cumplir con el cronograma de investigación debido a la atención al usurario y otras responsabilidades propias de su cargo.

Referencias

Arzate et al. (2023). Evidencias psicométricas preliminares del instrumento de habilidades sociales en jóvenes universitarios de México. *Revista puertorriqueña de psicología*, 34-59.

Espinosa, J. S. (2021). Estrés postraumático y su relación con las habilidades sociales y la resiliencia en bomberos operativos. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32526/1/SEGOVIA%20ESPINOSA%2c%20JESSICA%20STEFANIA%20marzo%20final.pdf

Esteves, A., Paredes, R., Calcina, C., & Yapuchura, C. (2020). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. Scielo, 18.

Gonzales, Y. F. (2016). Repositorio de tesis. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/569.

Herrera, C. (2021). Habilidades sociales y estrés laboral en docentes de educación secundaria. Obtenido de https://dspaceapi-test.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/960ddb25-31d5-4b49-a2b6-b936a334023e/content

Instituto Nacional de Salud Pública. (2020). Los riesgos del estrés laboral para la salud. Obtenido de https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html

Jara, L., & Landi, K. (2022). Estudio de los niveles de estrés laboral y el impacto que genera en el desempeño del personal del cuerpo de bomberos del cantón Biblián, durante el período abril-septiembre 2021. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22663/1/UPS-CT009809.pdf

Londoñe, E. (2022). *Estrés y habilidades sociales en militares de la II División del Ejército durante la emergencia sanitaria covid-19 Rímac, 2022.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89632

Mena, M. (6 de octubre de 2023). *¿A cuántas personas afectan la depresión, el estrés y la ansiedad?* Obtenido de https://es.statista.com/grafico/25428/encuestados-que-afirman-haber-tenido-problemas-de-salud-mental-en-los-ultimos-12-meses/

Moreira, D., & Rodríguez-Álava, A. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos. Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR. ISSN: 2737-6273., 4(8 Ed. esp.), Article 8 Ed. esp. https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0042

National Institute of Mental Health. (2024). Estoy tan estresado hoja informativa. Obtenido de https://www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/estoy-tan-estresado

Pérez, J. P. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte, 35(1), 156-184.

Puchaicela, S., Loza, J., Fiallos, I., Benitez, A., & Amaya, A. (2022). Evaluación de estrés, ansiedad y depresión en Ecuador durante la pandemia de COVID-19. CSSN, 13.

Randstad. (28 de septiembre de 2022). Cómo influyen las habilidades sociales en el *trabajo*. Obtenido de https://www.randstad.es/contenidos360/desarrollo-personal/como-influyen-las-habilidades-sociales-en-el-trabajo/

Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. REIRE, 6.

Sánchez Castillo, A. (2021). Estrés laboral y resiliencia en bomberos de la V Comandancia Departamental Callao, 2021. Repositorio Institucional - UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72854

Segovia Espinosa, J. S. (2021). Estrés postraumático y su relación con las habilidades sociales y la resiliencia en bomberos operativos. [Universidad Técnica de Ambato/Facultad de Ciencias de la Salud/Carrera de Psicología Clínica]. https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/32526

Vásquez, F. P. (2019). Adicción a redes sociales y habilidades sociales en colaboradores del área administrativa de una institución privada de salud de lima metropolitana. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/handle