

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES ASOCIADO A LA  
INESTABILIDAD LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE CONTRATOS DE  
PLANTA CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA  
SOCIAL”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**KELY PAMELA ROQUE DE LEÓN  
VICTORIA VERENICE MEDINA DE LEÓN**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADAS**

**GUATEMALA, JULIO DE 2019**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, surrounded by various heraldic symbols like castles, lions, and columns. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter.

CONSEJO DIRECTIVO

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

**DIRECTOR**

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal

**SECRETARIA**

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Astrid Theilheimer Madariaga  
Lesly Danineth García Morales

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**

C.c. Control Académico  
CIEPs.  
UG  
Archivo  
Reg. 034-2018  
CODIPs.1005-2019

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

23 de mayo de 2019

Estudiantes

Kely Pamela Roque De León  
Victoria Verenicé Medina de León  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto DÉCIMO SÉPTIMO (17º.) del Acta TREINTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DIECINUEVE (38-2019), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 22 de mayo de 2019, que copiado literalmente dice:

**“DÉCIMO SÉPTIMO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES ASOCIADO A LA INESTABILIDAD LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE CONTRATOS DE PLANTA CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL”**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología realizado por:

**Kely Pamela Roque De León**  
**Victoria Verenicé Medina de León**

**DPI: 2532 76381 0101**  
**DPI: 2728 85088 1201**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Karin Estela Dávila Aldana y revisado por la Licenciada Rosario Elizabeth Pineda García. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Julia Alicia Ramírez Ortizabal  
SECRETARIA



/Gaby

UG-75-2019

Guatemala, 09 de mayo de 2019

Señores  
Miembros del Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, los estudiantes **KELY PAMELA ROQUE DE LEÓN, CARNÉ NO. 2532-76381-0101, Registro de Expediente de Graduación No. L-35-2018-I** y **VICTORIA VERENICE MEDINA DE LEÓN, CARNÉ NO. 2728-85088-1201, Registro de Expediente de Graduación No. L-34-2018-I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional**
- **10 créditos académicos por Trabajo de Graduación**
- **15 créditos académicos por haber aprobado Examen Técnico Profesional Privado respectivamente.**

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES ASOCIADO A LA INESTABILIDAD LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE CONTRATOS DE PLANTA CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 23 de abril del presente año.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Atentamente



**M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ**  
COORDINACIÓN

UNIDAD DE GRADUACIÓN

Lucia G.  
CC. Archivo

**ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO**

**CIEPs. 015-2019**  
**REG 034-2018**

**INFORME FINAL**

Guatemala, 03 de mayo de 2019

**Señores**  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Rosario Elizabeth Pineda de García** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES ASOCIADO A LA INESTABILIDAD LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE CONTRATOS DE PLANTA CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL”.**


**ESTUDIANTES:**  
**Kely Pamela Roque De León**  
**Victoria Verence Medina de León**

**DPI. No.**  
**2532763810101**  
**2728850881201**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 23 de abril del año en curso por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 02 de mayo de 2019, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.**  
**“Mayra Gutiérrez”**



CIEPs. 015-2019  
REG. 034-2018

Guatemala, 03 de mayo de 2019

**Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**“EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES ASOCIADO A LA  
INESTABILIDAD LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE CONTRATOS DE  
PLANTA CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA  
SOCIAL”.**

**ESTUDIANTES:**

**Kely Pamela Roque De León**  
**Victoria Verenice Medina de León**

**DPI. No.**

**2532763810101**  
**2728850881201**

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 23 de abril de 2019, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Rosario Elizabeth Pineda de García**  
**DOCENTE REVISORA**



Guatemala 25 de Octubre 2018

**Coordinación**

**Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-**

**“Mayra Gutiérrez”**

**Por este medio me permito informar que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado “El rendimiento de los colaboradores asociado a la inestabilidad laboral del departamento de contratos de planta central del ministerio de salud pública y asistencia social” realizado por las estudiantes Kely Pamela Roque De León, CUI 2532763810101 y Victoria Verence Medina de León CUI 278850881201.**

**Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.**

**Sin otro particular, suscribo,**

**Atentamente,**



**Licenciada Karin Estela Dávila Aldana**

**Psicóloga**

**Colegiado No. 8,206**

**Asesor de contenido**



Guatemala, 26 de abril de 2019  
Oficio-DGRRHH-PC-0820-2019

Licenciado:

Rafael Estuardo Espinoza Méndez

Coordinador

Centro de investigaciones en Psicología CiEPs-“Mayra Gutiérrez”

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro Universitario Metropolitano –CUM- Edificio “A”

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala C.A.

Licenciado Espinoza Méndez:

Por este medio le informo que las estudiantes Kely Pamela Roque De León con número de identificación DPI 2532 76381 0101 y Victoria Verenice Medina de León con número de identificación DPI 2728 85088 1201 realizaron en esta institución, la aplicación de Grupos focales y 23 entrevistas a colaboradores del área de contratos de Planta Central, como parte del trabajo de Investigación titulado:

“El rendimiento de los colaboradores asociado a la inestabilidad laboral del departamento de contratos de Planta Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social” en el periodo comprendido del 01 de junio al 04 de octubre del año 2018, en horario de 8:00 a 16:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
Gerson Jared De León Marroquin  
Facilitador de Recursos Humanos  
Sección de Recursos Humanos Planta Central  
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social



c.c. archivo



**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

**POR Kely Pamela Roque De León**

**KATHERINE MICHELLE ROQUE DE LEÓN**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**COLEGIADO 6482**

**IRENE JEANETTE ROQUE DE LEÓN**

**CIRUJANA DENTISTA**

**COLEGIADO 3886**

**POR Victoria Verenice Medina de León**

**ROSARIO ELIZABETH PINEDA MAZARIEGOS DE GARCÍA**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**COLEGIADO 638**

**BRENDA YANETH MEDINA DE LEON**

**M.A. EN ENFERMERIA**

**COLEGIADO 278**

## **ACTO QUE DEDICO**

### **A DIOS**

Porque ha hecho que el camino que he tomado, se torne el adecuado para mí gracias por ponerme en donde estoy y por tu ayuda en todo momento.

### **A MIS PADRES**

Rita De León y a Edwin Roque. Por su esfuerzo, amor, dedicación y apoyo por creer en mí y jamás dejarme sola, sin ustedes no lograría cumplir mi sueño de ser psicóloga.

### **A MIS HERMANAS**

Katherine, Irene y Nataly Por estar presente en mis logros, en mis momentos de tensión y por siempre creer que podía dar más de mí en todo momento. Todas son absolutamente distintas y las amo más porque cada una me muestra una perspectiva diferente de la vida.

### **ERICK**

Por tu amor, compañía y apoyo a lo largo de la carrera, pero más en los momentos críticos. Gracias por siempre alentarme en todo momento.

### **A MI COMPAÑERA DE TESIS**

Verenice. Por poder ser un apoyo para esta parte tan importante, por ser una excelente colega y ser mi amiga en todo momento.

### **A MIS AMIGOS**

Por enseñarme, tenerme paciencia, por coincidir con ustedes, por ser también un ejemplo de admiración, por todos los buenos y malos momentos que hemos pasado.

### **A CATEDRÁTICOS**

Por inspirarme, enseñarme, entender que siempre podemos dar más de nosotros si nos lo proponemos y si tenemos catedráticos que nos guían.

## **ACTO QUE DEDICO**

### **A DIOS**

Por haberme dado la oportunidad de cumplir mis sueños, brindándome su completo respaldo y su infinito amor.

### **A MIS PADRES**

Celes de León y Heber Medina

Por haberme apoyado durante todo el proceso, por los consejos y valores que fomentaron en mí y que me han permitido ser la persona que soy.

### **A MI FAMILIA**

A mis hermanas por su paciencia en los momentos difíciles durante el proceso, a mi tía Brenda Medina por su asesoría y apoyo para realizar la investigación.

### **A MI COMPAÑERA DE TESIS**

Kely Roque

Por su constante paciencia durante este proceso y su apoyo incondicional para que la investigación se llevara a cabo. Siendo la mejor compañera de tesis y amiga.

### **A MIS AMIGOS Y MAESTROS**

Por su apoyo, palabras de aliento y cariño, que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario.

Finalmente, a cada una de las personas que formaron parte de este gran logro, del cual me siento orgullosa. Gracias a ustedes este proceso forma parte de una de las mejores experiencias en mi vida universitaria.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Por brindarnos la oportunidad de obtener una educación de calidad.

### **A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

Porque cada catedrático formó parte de nuestro desarrollo como personas y como profesionales.

### **AL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL**

Por darnos la oportunidad de realizar nuestra investigación dentro de sus instalaciones y apoyarnos en nuestra formación como profesionales.

### **AL LICENCIADO GERSON DE LEON**

Por su atenta disposición en trámites internos y por su papel como facilitador entre la institución y nosotras como investigadoras.

### **A LAS LICENCIADAS ROSARIO PINEDA Y KARIN CARRERA**

Por haber dirigido nuestra investigación, por la paciencia, supervisión, apoyo y cariño durante el proceso. Ustedes son parte de este gran triunfo.

	<b>Índice</b>
Resumen.....	1
Prólogo.....	2
<b>Capítulo I</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Planteamiento de problema y marco teórico</b> .....	<b>4</b>
<b>1.01. Planteamiento del problema</b> .....	<b>4</b>
<b>1.02. Objetivos</b> .....	<b>7</b>
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
<b>1.03. Marco teórico</b> .....	<b>8</b>
Antecedentes.....	8
Renglones presupuestarios .....	11
01 Personal en cargos fijos.....	12
02 Personal temporal.....	12
Información general del Ministerio de Salud Pública.....	14
Estrategias de afrontamiento.....	26
<b>Capítulo II</b> .....	<b>29</b>
<b>2. Técnicas e instrumentos</b> .....	<b>29</b>
<b>2.01. Enfoque y modelo de investigación</b> .....	<b>29</b>
<b>2.02. Técnicas</b> .....	<b>29</b>
Técnica de muestreo.....	29
Técnicas de recolección de datos.....	29
Técnicas de análisis de datos.....	31
<b>2.03. Instrumentos</b> .....	<b>31</b>
Guía de observación .....	31
Guía de entrevista .....	32
Guía de grupo focal .....	32
<b>2.04. Operacionalización de objetivos, categorías/variables</b> .....	<b>34</b>
<b>Capítulo III</b> .....	<b>36</b>
<b>3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados</b> .....	<b>36</b>
<b>3.01. Características del lugar y de la muestra</b> .....	<b>36</b>
<b>3.02. Presentación e interpretación de resultados</b> .....	<b>36</b>
<b>3.03. Análisis general</b> .....	<b>44</b>
<b>Capítulo IV</b> .....	<b>49</b>
<b>4. Conclusiones y recomendaciones</b> .....	<b>49</b>
<b>4.01. Conclusiones</b> .....	<b>49</b>
<b>4.02. Recomendaciones</b> .....	<b>50</b>
<b>4.03. Referencias</b> .....	<b>51</b>
<b>5. Anexos</b> .....	<b>57</b>

## **Resumen**

### **El rendimiento de los colaboradores asociado a la inestabilidad laboral del Departamento de Contratos de Planta Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social**

Autores: Kely Pamela Roque De León

Victoria Verence Medina de León

El objetivo general de la presente investigación fue conocer la experiencia laboral de los colaboradores con contrato a término en la institución habiendo tenido como objetivos específicos los siguientes: determinar cómo afecta la inestabilidad laboral en el rendimiento del colaborador, detectar los temores que surgen en los colaboradores que se encuentran en contrato a término del Departamento de Contratos, así como, identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas debido a la inestabilidad laboral. La investigación se realizó en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de la Planta Central, ubicada en la zona 11 de la ciudad capital, en el área de contratos con colaboradores que se encontraran en el rango de edad de 21 a 55 años de edad. Para la investigación se utilizó el enfoque de investigación cualitativo con diseño descriptivo, utilizando como técnica de muestreo a conveniencia y para la recolección de datos se utilizó la observación, entrevista, entrevista semiestructurada y grupos focales; dicha información recabada se analizó a través de la codificación de la entrevista y análisis del discurso como técnicas de análisis de información y los instrumentos utilizados, fueron: guía de entrevista, guía de observación y guías de grupo focal, teniendo como base la corriente psicológica humanista, de la teoría de Abraham Maslow de la pirámide de necesidades, y la teoría de valores cognitivo humanista de Richard Lazarus (2,000), que toma los valores y percepción de la persona para entender la interpretación que da a su realidad. Dentro de las principales conclusiones se hace mención que, aunque los colaboradores que son empleados bajo el contrato a término experimentan incertidumbre de su futuro dentro de la institución y en la estabilidad económica, su desempeño se ve poco afectado por la inestabilidad laboral en la que se encuentran y es la percepción de la persona y el manejo de emociones lo que influye en el desempeño y comportamiento en el ambiente laboral y social.

## Prólogo

Si el contrato que usted tomara fuera de un año, ¿cómo reaccionaría?, ¿se ve en una situación así?, si bien es cierto, no es el caso de todos, pero sí lo es para los colaboradores de los que se trató esta investigación.

Actualmente en Guatemala el tema del empleo y desempleo se ha evaluado desde distintas perspectivas, dando a conocer las desventajas y consecuencias en la salud física, mental y emocional de los colaboradores que no poseen un empleo o que son empleados por contrato a término, por esa razón se realiza una investigación en una institución gubernamental, que fue el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, lugar donde el contrato a término o bajo el renglón 029 es una de las prácticas más comunes de recontractación, que poseen una duración de máximo un año y sin la seguridad de una contratación o despidos sin haber concluido el tiempo de contrato.

Para dicha investigación se plantearon como objetivos, conocer la experiencia laboral de los colaboradores con contrato a término en la institución, determinar cómo afecta la inestabilidad laboral en el rendimiento del colaborador, detectar los temores que surgen en los colaboradores que se encuentran en contrato a término del Departamento de Contratos e identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas debido a la inestabilidad laboral.

La investigación buscó beneficiar a los colaboradores a través de su expresión ya que tuvo como propósito partir de información proporcionada por colaboradores de la institución, dando voz a un problema social laboral que ha pasado desapercibido por más de una organización pública y/o privada, permitiendo así ser referencia para futuras investigaciones y dar acceso a los resultados del estudio como un recurso para implementar mejoras y un conocimiento actualizado, para las instituciones laborales y académicas.

En cuanto a los inconvenientes que se encontraron dentro de la recolección de datos se pudo observar la resistencia de la muestra al expresar sentimientos o emociones que dieran a conocer el descontento que se tiene ante la situación laboral a la que están expuestos, temiendo a posibles represalias por parte de las autoridades de la institución. Otra dificultad fue el tiempo y la disponibilidad de realizar las entrevistas individuales y los grupos focales, por esa razón el grupo focal se dividió en dos grupos y con distintos

horarios, para dar oportunidad a los colaboradores a presentarse en una de las dos sesiones, pero a pesar de haber logrado ofrecer dos opciones, hubieron colaboradores que no se presentaron a ninguno de los horarios, por lo que se realizó una tercera sesión para lograr recopilar la información suficiente.



## Capítulo I

### 1. Planteamiento del problema y marco teórico

#### 1.01. Planteamiento del problema

El trabajo es un recurso a través del cual se busca satisfacer las condiciones básicas como el alimento, vestimenta y vivienda para la existencia humana, al mismo tiempo busca que las funciones o tareas desempeñadas beneficien a la empresa y así proporcionar una remuneración económica que reconozca el buen o mal trabajo realizado por el colaborador, esto se conoce como rendimiento, el cual juega un papel importante al desempeñar las funciones o tareas asignadas, permitiendo a la persona no sólo desarrollarlas sino mejorarlas agregando valor a la empresa. De acuerdo a Motowidlo (2003) el rendimiento es el valor total de lo que la empresa espera del colaborador, en un período de tiempo específico, y el resultado obtenido puede ser excelente o malo, dependiendo esto del colaborador y de las funciones o tareas asignadas y descritas en el contrato de trabajo, el cual es considerado según el Código de Trabajo (1996) como: “el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma” (p.7). Los contratos especifican el tiempo, responsabilidades y objetivos que se requiere que se alcancen de acuerdo al cargo a desempeñar, esperando siempre un alto rendimiento del colaborador. El rendimiento es evaluado por medio de la herramienta llamada “Evaluación de Desempeño” siendo usada por varias empresas e instituciones públicas, entre ellas el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social donde se centralizará la investigación, específicamente en el Departamento de Contratos. Situación valorada en el contexto del requisito académico que se solicita en el Quinto año de 520 horas de práctica supervisada en el área de Recursos Humanos, como parte del Programa de Psicología Industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en donde se llegó a conocer el proceso de contratación del personal, que consiste en contratos con plaza fija o un contrato a término, que toma como base los renglones presupuestarios usados en las organizaciones gubernamentales de Guatemala que rigen el tipo de prestación y duración del contrato. Durante este tiempo se llegó a percibir tensión e incomodidad por parte de los colaboradores al hablar de la

terminación de los contratos, por tal razón se vio la necesidad e interés de conocer a profundidad cómo afectaba la percepción de la inestabilidad laboral en el rendimiento del trabajador, así también conocer cómo ha influenciado en el área cognitivo, conductual y afectiva del personal, se presumía que la tensión percibida fue causada por la falta de estabilidad laboral, tomando en cuenta que los contratos cada vez son más cortos y la demanda de trabajo mucho más alta, el problema es la competencia laboral y la reducida oportunidad de trabajo con plaza fija. En ocasiones a las personas no se les recontrata y sin mayor explicación en periodos cortos ya tienen a otras ocupando su puesto, originando una lucha legal por una reubicación al personal que no se recontrató y que no cuentan con un ingreso salarial mensual al cual estaban sujetos, ya que dada la situación, las personas buscan la oportunidad de no perder el ingreso económico que sirve de sustento para él o ella y su familia, este problema es debido muchas veces a cambios en las autoridades desde ministros hasta personas que se ubican en el gobierno de Guatemala.

La tasa de desempleo en Guatemala tiene un total de 3.2% y de subempleo 12.6% (INE, 2017). Comparado con los índices que se proyectan para el año 2018 a nivel mundial por parte de la OIT en su página web, con los siguientes datos: 5.8% a nivel mundial en el 2018 y para países en desarrollo 5.5% siendo en números un aproximado de 3.4 millones a nivel mundial. (OIT, 2017). Se reconoce el aumento de desempleo en el mundo incluyendo claramente Guatemala.

Tomando como base las estadísticas del INE entre el porcentaje de desempleo se podrían llegar a encontrar miles de personas que no poseen un empleo y que con el día a día va en aumento y las que actualmente están trabajando tienen probabilidad de llegar a formar parte de este número, en ese contexto emerge la incertidumbre, la situación económica del país da la posibilidad que en algún momento a los que se encuentran bajo un contrato a término no se les llegue a renovar y formen parte de ese porcentaje de desempleo.

Ninguno quiere formar parte de esa cifra de desempleo, porque es negativo hacia su economía, colaboradores que son contratados con terminación a 3, 6 o 12 meses tendrán una reacción ante esta situación socioeconómica del país y del mundo, la investigación buscó conocer esas reacciones, en el área física, emocional y psicológica. Analizó las

posibles implicaciones en su salud mental y física, incluyendo su rendimiento en la organización. Así mismo se buscó conocer las repercusiones que tiene este problema en el área laboral, como rendimiento en el transcurso de vigencia de contrato y en su salud mental, física y emocional. Las interrogantes que se plantearon y que dieron inicio para la investigación fueron: ¿Cómo afecta la inestabilidad laboral en el rendimiento del colaborador del Departamento de Contratos de la Planta Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social? ¿Qué tipo de temores surgen en el colaborador que se encuentra en contrato a término? ¿Qué estrategias de afrontamiento utilizan los colaboradores debido a la inestabilidad laboral?

## **1.02 Objetivos**

### **Objetivo general**

Conocer la experiencia laboral de los colaboradores con contrato a término del Departamento de Contrato de la Planta Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, durante junio a septiembre del año 2018.

### **Objetivos específicos.**

- Determinar cómo afecta la inestabilidad laboral en el rendimiento del colaborador del Departamento de Contratos de la Planta Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Detectar los temores que surgen en los colaboradores que se encuentran en contrato a término del Departamento de Contratos del Departamento de Contratos de la Planta Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas debido a la inestabilidad laboral, del Departamento de Contratos de la Planta Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

### **1.03 Marco teórico**

#### **Antecedentes**

Guatemala ha tenido diversos cambios en la historia y en su sistema de trabajo, debido a la conquista española, anteriormente había un sistema diferente implementado por la aristocracia nativa maya, ya que eran ellos quienes gobernaban, pero debido al dominio que impusieron los españoles, su sistema fue cambiado de una manera drástica y forzada, cambiando el sistema, en donde los indígenas eran utilizados como esclavos, dejándolos en desventaja, sin poder decir o luchar por sus derechos como seres humanos. (Linares López, 2015). Lo cual indica que la conquista española tuvo un papel importante no sólo en la economía sino también en la sociedad y en el sistema de trabajo.

La relación entre los indígenas y los españoles era de esclavos y patrones, que eran quienes los mandaban y los indígenas debían seguir sus órdenes, realizar todo lo que ellos requerían.

“En época tan temprana como 1540 ya se formalizaban contratos de trabajo a plazo fijo. Eran celebrados ante un notario, en cuyos libros de protocolos, quedaba registrado el plazo de la prestación del servicio, que podía ir desde algunas semanas a varios años, y con cláusulas detalladas que incluían el tipo de trabajo y la remuneración. Cuando quien contrataba era un indígena, comparecían los principales, conjuntamente con los testigos; los menores eran representados por uno de los padres o por un tutor, que, en caso de ausencia de familiares, podía ser un funcionario.” (Linares López, 2015, p. 64).

Desde 1540 se realizaban contratos de trabajo, pero en ese momento no poseían prestaciones o un código que manejara el tipo de relación interpersonal que debía guardar tanto el patrono como el colaborador en la organización.

Además de la creación de contratos, se dio otro suceso importante que marcó parte de la historia o recorrido del sistema laboral, el cual fue la esclavitud abolida y una vez lograda la independencia, las personas empezaron a luchar por sus derechos, esto se dio

debido al decreto de 17 de abril de 1824, en ese momento el número de esclavos no pasaba más de 300 (Mariñas, 1958).

A pesar de que el número de esclavos no sobrepasaba los 300, la abolición de la esclavitud, vino a defender los derechos que como personas humanas tenían todos los esclavos.

Otro punto histórico importante a señalar fue la creación del Reglamento de Jornaleros, que a pesar de haberlo creado no dio un gran avance, ya que únicamente favorecía a los patronos dándoles el derecho de utilizar sus servicios de manera gratuita.

“El 3 de abril de 1877 el presidente Barrios emitió el Decreto Número 177 – Reglamento de Jornaleros – que constituye la primera ley laboral del período oligárquico-exportador, la cual no confiere algún derecho que pueda considerarse relevante a los jornaleros, pues su propósito es favorecer los intereses de los finqueros y garantizarle el acceso a una mano de obra forzada y virtualmente gratuita” (Linares López, 2015.pág 110).

Durante años, se dieron cambios y transformaciones al sistema de trabajo, un ejemplo de ello es el período colonial en que se empezó a dar el trabajo asalariado en actividades como manufactura y comercio. (Samayoa, 1962). También se dieron más trabajos en diversas materias, en las cuales empezaron a desarrollarse, de acuerdo a Samayoa (1962)

“Existieron gremios de herreros, sastres, herradores, carpinteros, zapateros, calceteros, silleros, cuchilleros, espaderos, armeros, coheteros, mercaderes, escultores, pintores, músicos, taberneros, salitreros, carreteros, molineros, albañiles, canteros, boticarios, entre otros” (p. 25 y 39). Empezaron a surgir diversos tipos de trabajos, de acuerdo a las necesidades que empezaban a tener y a surgirles a las personas, y se desempeñaban de acuerdo a sus habilidades.

Hay que tener en cuenta que cada oficio si deseaba aprenderse, debía buscar un maestro y la persona que aprendía se le llamaba aprendiz, entre los mismos se daba un

contrato de aprendizaje, en donde debía intervenir el padre o madre, o en su ausencia el aprendiz pasaba a estar a cargo del maestro sin cobrar nada a cambio, ya que el maestro se hacía cargo de su manutención y le enseñaba todo lo requerido del oficio. Una vez aprendido el oficio, el aprendiz pasaba a ser oficial y tenía el derecho de devengar un salario (Samayoa, 1962). El aprendiz, adquiría experiencia y conocimiento de su maestro, desarrollando un oficio que más tarde utilizaría para poder devengar un salario acorde al producto o servicio que anteriormente había aprendido.

Otro cambio que se le dio al trabajo fueron las jornadas, ya que el período de tiempo que se utilizaba para trabajar, anteriormente duraban 11 horas y media, comenzaban desde las 6 am y se prolongaban hasta las 5 de la tarde, luego al finalizar la jornada, había un caporal que le informaba a cada trabajador su rendimiento y luego lo anotaba en libros, para pagarlo de acuerdo al sistema que utilizan que podía ser cada sábado, semana o quincena (Cambranes, 1975).

Se han dado cambios en las jornadas utilizadas anteriormente, y ahora hay 3 tipos de jornadas, diurna, nocturna y mixta, al igual que antes, el rendimiento también es evaluado, con sistemas más actualizados e innovadores que proporcionan información relevante para poder realizar cambios para mejorar el desempeño de los colaboradores.

Durante el mismo período, también se ve mayor participación de mujeres en diferentes funciones, de acuerdo a Linares (2015) participaban en gremios como hiladores de seda, tejedoras, y también había gremios para hombres y mujeres como la fabricación de cigarrillos, confitería, zapatería y cerámica. La inclusión de la mujer en el trabajo, proporcionó a las mujeres la capacidad de poder desarrollar habilidades para tener un empleo en el cual pudieran trabajar de forma eficiente.

En 1894 se emiten dos leyes, la primera es la emisión del decreto 486 que implementa la ley de trabajadores, sustituyendo así el reglamento de jornaleros, y el 27 de abril de 1894 se emite el decreto número 243, haciendo énfasis en el artículo 3, que establece las obligaciones de sus patrones, refiriéndose al control de pago y períodos de trabajo tanto de colonos como jornaleros, la obligación que tenía de brindar una alimentación sana de acuerdo al contrato y facilitar medicamentos a sus colonos y familiares en caso de enfermedad. (Linares López, 2015).

La emisión del decreto 243, se actualizó dando mayores beneficios a los colaboradores en cuanto al pago y alimentación que tenían en ese momento.

Durante mucho tiempo se dieron más cambios en el sistema de trabajo, además de la inclusión de la mujer, ha habido reformas. El Código de Trabajo es el ente regulador y que posee leyes que permiten a los colaboradores ampararse dentro de las mismas en dado caso la organización no esté cumpliendo con las leyes propuestas.

Actualmente Guatemala ha tenido un manejo macroeconómico más prudente y como resultado ha tenido un gran desempeño económico en América Latina, en 2016 el país creció un 2.9 %, a pesar de ese crecimiento, es uno de los países que posee mayor nivel de desigualdad, con alto índice de pobreza y desnutrición crónica. (Banco Mundial, 2017).

Otro factor importante que brinda información, es la tasa de empleo que a nivel nacional es 3.1%, presentando mayor tasa de empleo el dominio urbano metropolitano con 5.5%, el dominio rural presentó la tasa menor con el 2.1%. Las mujeres representan una tasa mayor con un 4.1%, mientras que los hombres un 2.6% (INE, 2016).

Este país ha tenido cambios en el sistema laboral tanto en los tipos de contratos que hay, como los renglones presupuestarios que se crearon para las instituciones del Estado.

Permitiendo así la clasificación que rige el tipo de contrato que se crean, para entender la clasificación, a continuación, se presentan algunos de los renglones presupuestarios que más destacan y aportan información para la investigación.

### **Renglones presupuestarios**

El Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala crea el Manual de Clasificación Presupuestaria para el Sector Público de este país, en donde presenta condiciones presupuestarias para los colaboradores que se encuentran trabajando para entidad públicas del Estado, el manual divide en grupos, subgrupos y renglones, el grupo 0 está conformado por personal en cargos fijos, personal temporal y servicios extraordinarios.

(Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas, 2008).



**Grupo 0: servicios personales.**

“Es la retribución de los servicios personales prestados en relación de dependencia o sin ella, y a los miembros de comisiones, juntas, consejos, etc. Incluye aportes patronales, servicios extraordinarios, gastos de representación, asistencia socioeconómica y otras prestaciones relacionadas con salarios” (Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas, 2008, p. 399). Se incluye, además, otras retribuciones por servicios personales. Este grupo se dividen en dos, en personal de cargos fijos y personal temporal.

***01 Personal en Cargos Fijos.***

Se refiere a los colaboradores que ocupan “puestos fijos o permanentes en el sector público, en concepto de retribución al cargo, así como complementos y derechos escalafonarios” (Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas, 2008) este a su vez contempla el siguiente.

***011 Personal permanente.***

Se refiere a las “remuneraciones en forma de sueldo a funcionarios, empleados y trabajadores estatales, cuyos cargos aparecen detallados en los diferentes presupuestos analíticos de sueldos” (Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas, 2008, p.399).

***02 Personal Temporal.***

Este es el segundo subgrupo que comprende las erogaciones, que, por concepto de retribuciones al puesto, se haga al personal que ocupa puestos temporales en el sector público, para trabajos especiales y transitorios (Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas, 2008). Este grupo aborda 3 códigos en los cuales se contempla lo siguiente:

***021 Personal supernumerario.***

Contempla los egresos por concepto de sueldo base a trabajadores públicos, contratados para labores temporales que son de corta duración, que no pueden realizarse con el personal permanente o de planta.

***022 Personal por contrato.***

Contempla los egresos por concepto de sueldo base a trabajadores públicos, contratados para servicios, obras y construcciones de corto plazo, en los cuales en ningún caso los contratos sobrepasarán el período que dura el servicio, proyecto u obra; y, cuando abarquen más de un ejercicio fiscal, los contratos deberán renovarse.

***023 Interinatos por licencias y becas.***

Contempla los egresos por concepto de sueldo base a colaboradores contratados para llenar las vacantes temporales del personal permanente, por licencias y becas con goce de sueldo.

***023 Otras remuneraciones de personal temporal***

En cuanto a este renglón, se incluyen honorarios por servicios técnicos y profesionales que presta el personal que no posee relación de dependencia, que se asignan al servicio de una unidad ejecutora del Estado, y que se les dota del equipo adecuado para la realización de sus actividades.

***029 Otras remuneraciones de personal temporal***

Es a través de este renglón que se da la contratación de personal por servicios técnicos y profesionales prestados en la organización.

A través de estos renglones, las instituciones públicas clasifican al personal que se contratará o que se ha estado contratando. El fin de conocer los renglones, es conocer el marco legal de referencia, una vez entendido ese contexto, es importante conocer la institución, que para esta investigación será El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, a continuación, se presenta una breve descripción y precedentes importantes, que deben conocerse para entender un poco más del contexto de los colaboradores.

## **Información General del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social**

Nombre de la empresa: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSPAS

Giro del negocio de la empresa: Servicios de Salud

Tipo de sociedad de la empresa: Gubernativo

Antecedentes del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

La Constitución Política del 13 de marzo de 1945 crea los Ministerios y Ministros de Estado, en el cual se decía que tendría cada Ministro uno o más Subsecretarios para sustituirlo en su orden en los casos de ausencia o falta temporal del titular de la cartera.

La Constitución Política del 15 de octubre de 1965 crea los Viceministros en lugar de Subsecretarios quienes tendrían las mismas calidades de su nombramiento con los Ministros. (Guatemala, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2017).

Además de entender el marco legal y los antecedentes de la institución, es importante tomar otros factores en cuenta como las relaciones laborales entre empleador y colaborador, por lo que a continuación se presentan puntos importantes que ayudan a entender un poco más acerca del ámbito laboral, al cual se desea enfocar la investigación.

### **Relaciones Laborales**

Para entender la interacción y el entorno en el cual se encuentra el colaborador, es importante conocer el papel tanto del empleador como del colaborador, así mismo el papel que juega un contrato en la relación laboral que se forma en la organización. Por lo que a continuación se abordarán estos aspectos.

#### **Empleador.**

De acuerdo al artículo 2º del Código de Trabajo (Guatemala, 1996), el patrono “es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo” (p. 2). El empleador es la persona que requiere de los servicios de colaboradores para llevar a cabo con éxito la misión de la empresa, la cual es guiada por la visión que tenga el empleador, siempre buscando un

compromiso de parte del colaborador acerca de las funciones y tareas a realizar, haciéndolo a través del contrato.

### **Contrato de Trabajo.**

Según el Código de Trabajo (1996) es “el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma” (p.7). El contrato es un compromiso que se adquiere con el patrono encargado de la empresa en donde se adquieren los servicios tanto físicos como mentales por parte del contratado para el empleador. Estos servicios también pueden tener una terminación por lo que es importante entender el marco legal de la terminación del contrato.

### **Terminación del contrato de trabajo**

De acuerdo al artículo 76 el contrato puede terminar cuando “una o las dos partes que forman la relación laboral le ponen fin a ésta, cesándola efectivamente, ya sea por voluntad de una de ellas, por mutuo consentimiento o por causa imputable a la otra, o en que ocurra lo mismo, por disposición de la ley” (Guatemala, 1996, p. 29). La terminación es ponerle fin a la relación colaborador, una vez terminada la relación ya no hay algo que los una de forma laboral. Las relaciones de trabajo se definen a través del tipo de contrato que se realice, en las relaciones de trabajo también incluye la interacción que tenga el colaborador con los demás compañeros de trabajo con los cuales coexisten.

También se debe entender que toda relación laboral puede llegar a ser terminada, tanto por el empleador como el empleado, y si son instituciones públicas, se guiarán a través del manual de renglones que definirán cuánto desean que dure la relación laboral.

Una vez terminada la conceptualización de los tipos de contratos y la terminación de los mismos es importante conocer también otros procesos internos que se dan en una empresa o entidad.

## **Administración del desempeño**

Se refiere al proceso que posee metas y busca llegar a ellas a través de los procesos organizacionales, haciéndolo en el tiempo adecuado, incrementando la productividad de los empleados y de los equipos (Mondy, 2010). La administración del desempeño busca organizar y asegurar el éxito a través de los colaboradores, maximizando el potencial de cada uno. Para llegar a las metas hay parámetros establecidos, que se evalúan de acuerdo a los resultados de la persona, pero esto lo demuestra con su rendimiento total, por lo que a continuación se aborda este factor.

### **Rendimiento**

De acuerdo a Motowidlo (2003) el rendimiento es el valor total de lo que la empresa espera de lo realizado por el colaborador en un período de tiempo determinado. El resultado puede ser excelente o malo, dependiendo de la persona. De acuerdo a Borman W.C. y Motowidlo S.J. (1993) hay dos tipos de rendimiento de acuerdo a las competencias para la organización como lo son las presentadas a continuación:

#### **Tarea o intra-rol.**

Enfatiza en las conductas de los trabajadores en cuanto a sus tareas u obligaciones laborales, y se compone de diferentes elementos, como:

- Manejo de los conocimientos, habilidades y/o técnicas necesarias para realizar las tareas.
- Formación para otros trabajos o actualización para los cambios en las demandas de las mismas tareas.
- Aplicación del conocimiento, tareas.

#### **Tarea 2 contextual o extra-rol.**

Se refiere a las conductas que no se exigen, pero para poder lograr el éxito se realiza de igual forma (Brief y Motowidlo, 1986). Se destacan por ser:

- Voluntarias: Nunca están entre las obligaciones del puesto
- Intencionales: Es el individuo quien decide comprometerse con su empresa a través de sus comportamientos.

- Positivas: Buscar beneficiar a la organización.
- Desinteresadas: La principal motivación no es un bien personal, aunque no lo excluya.

Tanto la administración de desempeño como la evaluación de desempeño, se enfocan en el desempeño del colaborador, pero desde una perspectiva diferente, la primera busca metas, una vez identificadas, se asegura de encaminar y guiar los procesos organizacionales para que se realicen oportunamente incrementando la productividad de los colaboradores. El segundo indicará si las metas propuestas fueron alcanzadas, evaluando también el rendimiento del colaborador con base en las metas propuestas, por lo que es importante enfatizar en esta herramienta.

### **Evaluación de desempeño**

Busca examinar y conocer cómo es el desempeño del colaborador acorde al puesto que desarrolla, por medio de ésta se mide la productividad de lo realizado por el trabajador. Según Mondy R.W. (2010) es un sistema que busca verificar y evaluar la ejecución de tareas de un individuo o grupo. Este posee un proceso, que a continuación se desglosa.

### **Proceso de evaluación de desempeño.**

Este posee factores internos y externos que influyen en el desenvolvimiento del colaborador y estos se pueden detectar a través del proceso de evaluación. Para iniciar el proceso primero se debe conocer las metas, la administración se encarga de seleccionar las metas específicas que considere más importante y que se puedan alcanzar de manera realista. Segundo, se establecen parámetros del desempeño y la comunicación de esas expectativas de desempeño a los interesados. El tercer paso es ejecutar el trabajo y el supervisor evalúa el desempeño. Al final del periodo de evaluación, el evaluador y el empleado revisan en forma conjunta el desempeño del trabajo y lo comparan con las normas de desempeño establecidas (Mondy, 2010).

El proceso es sistematizado, va por pasos y posee criterios en los que se fundamenta para evaluar y comparar buscando tener un resultado verídico acorde a lo que se necesita evaluar. A continuación, se presentan los criterios.

### *Criterios de desempeño.*

Los criterios de desempeño miden aspectos de la persona. Como organización es importante recordar que se trabaja con talento humano que puede moldearse, desarrollar y potenciar de acuerdo a los aspectos que conforman a la persona, combinándolas con aspectos importantes para que una empresa sea exitosa.

Los criterios más comunes de evaluación son los rasgos de personalidad, los comportamientos, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento (Mondy, 2010). A continuación, se presenta cada uno de ellos:

#### *Rasgos de personalidad.*

En esta sección se incluye la actitud, la apariencia y la iniciativa, del colaborador, también se toma en cuenta los Rasgos como la adaptabilidad, el buen juicio, la apariencia, y las actitudes. Cada uno de estos aspectos es tomado en cuenta para realizar evaluaciones al colaborador que se relacionan con su trabajo y con personalidad para desempeñarse.

#### *Competencias.*

Según Mondy (2010) las competencias son un amplio rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento que pueden ser de naturaleza técnica, los cuales están relacionados con las habilidades interpersonales o que se orientan hacia los negocios.

#### *Potencial de mejoramiento.*

El potencial de mejoramiento busca cerrar la brecha de aprendizaje de las competencias que posee el colaborador, para potenciar al colaborador y lograr que se desempeñe adecuadamente en su trabajo.

#### *Logro de las metas.*

La consecución (medios) y la meta (fin) son dos aspectos importantes para el éxito de una organización. Los resultados obtenidos deben conducir al éxito de la empresa para poder contar como un logro para el colaborador.

Para el logro de metas se debe conocer y medir a través de parámetros que permitan medir y conocer sobre la productividad del colaborador, así se podrá conocer si hay un logro de meta o si la meta es real y alcanzable.

Otro de los elementos que también se presenta en los criterios para el proceso de evaluación de desempeño es el siguiente:

#### *Factores motivacionales.*

Se refiere más específico al puesto, tareas, obligaciones. La motivación también se relaciona con los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se da en el desarrollo de tareas que pueden llegar a presentar un desafío, pero tiene un significado en el trabajo.

Tanto Maslow como Herzberg, toman en cuenta la motivación desde una perspectiva diferente. Para Maslow hay cinco fases, mientras que para Herzberg se dividen únicamente en dos partes esenciales para poder comprender lo que un colaborador realizar en la organización. Ambos tocan puntos esenciales para el colaborador y lo toman como un ser humano y no como una máquina más (Chiavenato, 2001).

Hay una serie de factores que deben tomarse en cuenta, al momento de hablar del desempeño del colaborador, hay criterios de acuerdo a Mondy (2010) como lo son rasgos de personalidad, competencias, potencial de mejoramiento, factores motivacionales.

Esta motivación se relaciona con emociones como el miedo, centralizado por fines de la investigación en el miedo al cambio, refiriéndose a la constante evolución del funcionamiento dentro de las organizaciones que implica tomar acciones que en ocasiones no favorece al empleado con un contrato a término, es por ello que se hablará del tema a continuación.

### **Miedo al cambio**

Todas las empresas pasan por etapas de cambios, donde los despidos o recortes de personal se miran casi a diario, las razones o causas son variadas pero el resultado es el mismo, uno a uno los colaboradores son despedidos y la angustia invade a los colaboradores cuando se dan estos cambios.



Cuando se produce el cambio tiene un efecto en la persona que siempre provoca inquietudes, aunque el cambio sea para bien, siempre traerá inconvenientes (Bennett, 2013). Las personas no se sienten a gusto al saber que en cualquier momento puede ser el siguiente en ser despedido.

El miedo definido como algo objetivo según Heidegger (Trad. 1997) establece que existe una diferencia entre la palabra miedo y angustia, comprendiendo que el miedo se expresa hacia un objeto que se ve y se siente y la angustia el miedo a una cosa indefinida, algo que puede ser obra de la imaginación.

Ambos provocan la sensación de inseguridad, pero con una referencia distinta, una conocida y establecida y otra indefinida.

Marina (2011) refiere que el miedo hacia lo desconocido provoca un sentimiento de inseguridad mucho mayor, al conocer cuál puede ser el destino de un sujeto puede generar miedo, pero se percibe seguridad de cuál será el final, la angustia es diferente, no se conoce el final y al no saberlo, este sentimiento llega a ser mayor que el miedo a lo conocido.

Los despidos son constantes y la causa de estos despidos puede ser variada, algunas causas pueden ser manejadas y controladas por los colaboradores y otras son decisión de los altos mandos, siendo esta una causa en la que el colaborador no posee control.

Es así como existe miedo a los despidos, pero se genera angustia por el desconocimiento de cuándo sucederá.

Holmes y Rahe (citado de Lazarus R.S, 2000) afirman que cualquier cambio, tanto positivo como negativo, es estresante, ya que los cambios conllevan demandas de adaptación ante dicha situación. Es por eso que las personas se estresan cuando se realizan cambios dentro de la organización, influyendo en su comportamiento y su rendimiento, pero son de esas situaciones que no se pueden manipular, considerando que son altos mandos los que deciden qué personas se van y qué personas se quedan, pero son las personas como colaboradores los que aseguran su lugar en la empresa de alguna manera, entonces ¿se podrá evitar el despido?

Esta es la pregunta que todos quieren responder de manera afirmativa dando un respaldo al 100% que el despido jamás sucederá, se puede tratar de evitarlo con buenas prácticas dentro de la empresa, siendo personas deseables para el puesto, ser importante

por su incomparable conocimiento que beneficia a la empresa, pero no es así, no es una fórmula mágica que asegura el futuro de cualquier colaborador dentro de la empresa.

Carnegie (2013) refiere que es conveniente estudiar el trabajo que se realiza en la empresa y hacer propuestas sobre cómo manejarlo. La primera tarea por hacer para establecerse dentro de la organización es realizar el trabajo de la mejor manera, con una buena actitud y con una adecuada preparación para cualquier cambio.

Mowrer, (Citado de José Marina, 1970) afirma que el ser humano y su desarrollada propensión a ser previsores y a sentir ansiedad probablemente da origen a muchas de sus virtudes, pero también da razón de alguno de sus fallos más evidentes.

Las personas al sentirse inseguras dentro del área de trabajo pueden contribuir a un despido, cuando el miedo no se controla adecuadamente generando estrés laboral y las personas lo expresan al actuar de manera negativa, con hostilidad hacia los compañeros o con una disminución en su rendimiento.

### **Estrés laboral**

El miedo y la ansiedad van de la mano con el estrés, funcionando muy bien juntos, pero qué pasa si no se logra una estabilidad entre estas.

Gracias a esta alianza entre miedo, ansiedad y estrés, se genera el llamado estrés laboral, también denominado estrés ocupacional o del trabajo es un tema al que habitualmente se ha dedicado la psicología de las organizaciones (Lazarus 2000).

La Organización Mundial de la Salud (Citado de Stavroula, Griffiths y Cox, 2004) afirma que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. El estrés es creado por un desequilibrio entre la exigencia a la que el trabajador se enfrenta y la capacidad para superarla. También se agrega que la utilización inadecuada de las capacidades puede crear estrés en el colaborador. La salud es considerada como un estado de completo bienestar físico, mental y social, no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. En las organizaciones se debe crear un entorno que promueva la salud y no solo la ausencia de circunstancias perjudiciales.

Para ello es importante la evaluación de los riesgos de la salud, capacitaciones, disponibilidad de instituciones que la promuevan, como prioridad para los trabajadores

que son parte de la organización y una evaluación del nivel de estrés experimentado por los colaboradores y así una adecuación del ambiente laboral. Un instrumento utilizado para la evaluación de los niveles de estrés a los que cualquier persona puede estar expuesto es la escala de valoración de reajuste social, diseñada para establecer la cantidad de esfuerzo probablemente necesario para manejar situaciones laborales, sociales y personales vitales en las personas.

Esta escala investiga 43 acontecimientos asociados con diferentes grados de alteración y los valores varían de 100 a 11, siendo 100 el grado de alteración más alto asociado a la muerte de un cónyuge y 11 el grado de alteración más bajo asociado a infracciones menores de la ley. El despido o la pérdida del empleo está situado en el lugar número 8 con un grado de alteración de 47, siendo un gran esfuerzo por parte de la persona para su estabilidad emocional en estos casos, es por ello que se es propenso a desarrollar estrés en esta situación, comenzando como un estrés leve que puede volverse un estrés crónico.

El estrés crónico se deriva de condiciones vitales perjudiciales o amenazadoras, pero estables de roles estresantes que desempeñan las personas continuamente en su trabajo y en familia (Gottlieb 1997). Llamadas también acciones repetitivas que influyen directamente en el desarrollo del estrés.

Este instrumento permite conocer los niveles de estrés a los que se exponen los colaboradores, pero es necesario aclarar que existen muchos factores que pueden llegar a influir en la estabilidad emocional de una persona, por tal razón es necesario abordar el tema de 3 causas del estrés en el área laboral, detalladas a continuación.

### **Las características del puesto**

Entre las causas del estrés laboral están el volumen y ritmo del trabajo, los colaboradores son sometidos a largas horas de trabajo y con excesiva carga, 8 a 10 e incluso 12 horas de trabajo en los cuales los colaboradores solo tienen receso de una hora para el almuerzo y unos 15 minutos para refaccionar, esto produce cansancio y que el colaborador se mantenga fatigado y por ende de mal humor, a causa del prolongado tiempo de trabajo.

Es por ello que las jornadas largas producen estrés, así como las tareas repetitivas, tareas estáticas, como trabajar en un “Call center” o un trabajo en oficina, donde se carece de movimientos y una actividad física constante y se requiere de una actividad mental elevada.

Los trabajos a última hora, pueden provocar estrés crónico en una persona, al querer satisfacer una necesidad, pero con en un tiempo estimado que obliga a doblar el esfuerzo que se realiza comúnmente. Pero no son solo los tiempos corridos y apresurados los que pueden llegar a producir estrés, sino también la relación que lleva con los pares y jefes inmediatos los que influyen en el adecuado desenvolvimiento dentro de la organización, por ello se habla sobre el tema a continuación.

### **Las relaciones interpersonales**

Los malos entendidos se producen en cualquier ambiente, tanto en la familia, con los amigos y así también con los compañeros de trabajo, establecer buenas relaciones crea un clima agradable dentro de la empresa y mantiene a los trabajadores de buen humor, al contrario, cuando se carece de un buen clima y hay malas relaciones interpersonales, los colaboradores constantemente se mantienen estresados.

Las burlas entre compañeros, los insultos, las intimidaciones considerados como Mobbing o Acoso laboral, puede ser incluido entre una mala relación interpersonal, afectando el clima laboral y por ende personalmente afecta al colaborador.

La relación con el jefe, la falta de reconocimiento, el poder ejercido son elementos importantes en la satisfacción personal del colaborador, pero se debe tener presente que cada trabajador se adecua a un ambiente de trabajo establecido desde mucho tiempo atrás, con ello se referimos al estilo y ritmo que lleva la empresa, a sus principios y valores.

### **La cultura organizacional**

Toda empresa posee una cultura, Alles M. (2007) refiere que es un conjunto de imágenes, creencias, valores que mantienen e identifica los diferentes grupos en una organización. Cuando las creencias de la empresa o sus valores no coinciden con los valores personales se crea tensión entre el colaborador y la forma de trabajar de la empresa, esto en un tiempo prolongado creará ambiente estresante para el colaborador.

Estos son algunos de los factores que pueden causar estrés dentro del área laboral al colaborador, pero existen muchos más factores que irán variando por el giro de la empresa, el lugar en donde esté ubicado, las personas a las que esté dirigida la empresa, la edad de los colaboradores y las exigencias de las empresas.

Según el libro *La organización del trabajo y el estrés*, el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

Cuando los conocimientos del colaborador coinciden con las exigencias y la presión del trabajo menor es la probabilidad de sufrir estrés laboral, pero por otro lado cuando no se puede manejar el estrés puede afectar de forma física y psicológica.

### **Cansancio físico.**

En respuesta al estrés el cuerpo aumenta automáticamente la presión arterial, la frecuencia cardíaca, la respiración, el metabolismo y el torrente sanguíneo que llega a los músculos. Esta respuesta tiene el objetivo de ayudar al cuerpo a reaccionar rápida y eficazmente ante una situación de mucha presión.

Si las situaciones de estrés se acumulan una detrás de otra, el cuerpo no tiene tiempo de recuperarse. Esta activación a largo plazo del sistema de respuesta al estrés puede alterar casi todos los procesos del cuerpo.

El estrés crónico afecta de manera física al sistema digestivo, por ejemplo, los dolores de estómago o la diarrea son muy habituales cuando se está estresado. Esto ocurre porque la hormona del estrés hace lenta la liberación del ácido secretado por el estómago y el vaciado (expulsión de desechos).

Estas situaciones son desencadenadas por experimentar altos niveles de estrés, afectando el buen funcionamiento físico del cuerpo, así como el funcionamiento mental y emocional del ser humano, en el siguiente apartado se abordarán los efectos a nivel psicológico en el cuerpo.

### **Cansancio psicológico.**

Asociado también a enfermedades como la depresión, demencia, la angustia, problemas del sueño, alteración del ritmo cardíaco, provocando un derrame cerebral o un infarto.

El estrés tiene efectos nocivos para la persona que lo sufre de manera descontrolada. Entre el cansancio psicológico se da el Burnout, Montero y García (2010) refieren que este síndrome es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada en el organismo ante los factores emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo y que causen estrés en la persona, en los que se incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

En otras palabras, el burnout se da cuando se llega a un límite o se sobrepasa la capacidad de la persona para soportar la carga psicológica en su trabajo.

Entre las causas más comunes en que este síndrome aparece son largas jornadas de trabajo (superando las ocho horas diarias), cuando el trabajo es monótono y otro factor que influye y que las empresas no consideran una causa, es la baja remuneración o la remuneración inadecuada de las labores del colaborador.

El clima laboral también es causante de un desgaste físico y psicológico por la mala relación laboral con los compañeros de trabajo o superiores, cuando se tiene alguna inconformidad y la persona no expresa lo que siente ante el abuso de poder que percibe.

Según investigaciones de Wiechers, Cordero y Mendiola, doctores de la Facultad de Medicina de México (2007), existen dos factores de riesgo para la aparición del síndrome burnout:

1. El estrés como resultado de una responsabilidad (características del trabajo), que con frecuencia supera las capacidades del individuo para resolverlas, y si a esto se le agrega la incertidumbre del futuro, los problemas económicos y las relaciones familiares con poca tolerancia, son fuertes detonantes.
2. El estrés como resultado de los cambios biológicos, personalidad y ritmo de vida (características personales), la privación del sueño y el efecto que causa en el desempeño laboral y académico ha sido estudiado y recientemente sujeto a regulaciones, está comprobado que la privación crónica del sueño modifica la concentración y altera la

capacidad de decisiones que como resultado se incrementan los errores con consecuencias fatales.

Para contrarrestar estos efectos en los colaboradores es necesario contar con estrategias de afrontamiento, una de ellas la Inteligencia Emocional (IE) que permite equilibrar los efectos del estrés laboral, siendo de mucha importancia para cumplir los objetivos de la investigación.

### ***Estrategias de afrontamiento.***

El esfuerzo cognitivo y conductual que debe realizar un individuo para manejar demandas externas o internas y que son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona.

Ante una situación de estrés se debe tomar en cuenta 3 cosas: 1. La valoración que la persona hace a los estresores. 2. Las emociones y afectos asociados a dicha valoración y 3. Los esfuerzos conductuales y cognitivos realizados para afrontar los estresores (Lazarus y Folkman, 1984).

La estrategia se orienta a 2 cosas: 1. Hacia la tarea, siendo su objetivo resolver de manera lógica y realizar un plan de acción. 2. Hacia la emoción, centrándose en las respuestas emocionales, la evitación, preocupación y reacciones supersticiosas (Endler y Parker, 1990).

La estrategia orientada hacia la emoción es la menos recomendable porque la intensidad en que se perciba el estrés puede causar repercusiones negativas en el aspecto emocional.

Un mal afrontamiento puede causar burnout en la persona y una alteración para tomar decisiones, en una situación grave puede llegarse a un estrés crónico y la aparición de estados emocionales negativos y psicopatológicos.

### ***Inteligencia emocional.***

La Inteligencia Emocional (IE) es la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y la de los demás promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey, 1997).

La inteligencia emocional puede ser utilizada como una estrategia para sobrellevar el estrés dentro del ambiente laboral, lograr un equilibrio entre las emociones y los pensamientos esto ayuda a evitar sobrepasar los límites o la capacidad de cada persona.

El fomentar un nivel adecuado de Inteligencia emocional en los colaboradores puede ser la medicina preventiva del estrés, evitando sobrecargar a una persona con situaciones que provocan un descontrol emocional.

Conocerse a sí mismos y conocer sus capacidades puede evitar un sobrecargo de tareas que no se puedan resolver en tiempos estándar, se debe llevar un control de lo que se puede hacer en un tiempo determinado.

La IE como estrategia de afrontamiento forma parte fundamental para el abordaje de la investigación.

### **Inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento**

La Inteligencia emocional se ve asociada a la utilización adecuada de Estrategias de afrontamiento, un estudio realizado en España trata de identificar la relación entre estas, dejando como resultado un artículo llamado “Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés”, escrito por Martínez A., Piqueras J. e Inglés C. (2011) donde describe la investigación de temas que estudiaban la relación entre IE como rasgo y/o como habilidad con las estrategias de afrontamiento al estrés. En sus resultados la mayoría de las publicaciones han estudiado la relación entre IE y las diferentes estrategias de afrontamiento del estrés mediante la utilización de las distintas dimensiones de la IE.

Se puede concluir que ciertas dimensiones de la IE como la reparación, considerada como la capacidad de interrumpir y regular los estados emocionales negativos y prolongar los positivos, y la claridad emocional se asocian a estrategias de afrontamiento más adaptativas basadas en la reflexión y en el afrontamiento activo y positivo de los problemas.

Estudios han detectado que un nivel bajo de Inteligencia Emocional se relaciona con identificar los problemas como una amenaza, responden impulsivamente o tener estrategias de evitación, basadas en los pensamientos supersticiosos, poco orientados a la objetividad (Kulikowska y Pokorski, 2008).



Por lo tanto, las personas con niveles bajos de Inteligencia Emocional tienen dificultades en el manejo de estrategias compensatorias, lo cual supone el aumento de la probabilidad de obtener un resultado negativo en los intentos de resolución de conflictos sociales (Christopher y Thomas, 2009).

Determinando así la importancia que posee una inteligencia emocional estable para una práctica adecuada de las estrategias de afrontamiento.

## Capítulo II

### 2. Técnicas e instrumentos

#### 2.01 Enfoque y modelo de investigación

El enfoque utilizado fue el cualitativo con un diseño descriptivo, con el fin de conocer, profundizar y describir la percepción de los colaboradores al ser contratados por un corto periodo de tiempo, profundizando en la experiencia que han tenido a lo largo de su tiempo en la institución y si esta percepción les afecta en cómo se desempeñan dentro de su ámbito laboral. Se utilizaron entrevistas e instrumentos cualitativos que dieron respuesta a las categorías planteadas: rendimiento laboral, inestabilidad laboral, temor y estrategias de afrontamiento, que pudieron proveer información directamente de los colaboradores, para analizar si la inestabilidad laboral afectaba el rendimiento del colaborador (Sampieri, 2010).

#### 2.02 Técnicas

##### **Técnica de Muestreo.**

La técnica que se utilizó fue a conveniencia, que consistió en una selección intencionada de los participantes, se seleccionaron 25 colaboradores del Departamento de Contratos tanto de género masculino como femenino, que se encontraban comprendidos en las edades de 21 a 57 años, sin distinción de ideología, estado civil, grupo étnico al que pertenece, zona de residencia, lugar de origen y que poseyeran un contrato a término de 1 año, con un tiempo de relación laboral mínimo de 6 meses.

##### **Técnicas de Recolección de datos.**

Para la realización de la investigación, se utilizaron técnicas que permitieron recolectar la información:

##### ***Observación.***

La observación según Sampieri (2010) es “adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.” (p. 411). El propósito de esta técnica fue realizar una observación preliminar para conocer a las personas y establecer rapport,

luego de esto se realizó una entrevista individual, en donde se contó con una guía y un espacio para colocar lo observado en el trabajador, con el propósito de determinar si lo que la persona decía estaba acorde a lo que expresaba.

### ***Entrevista semiestructurada.***

La entrevista que se utilizó fue la entrevista semiestructurada, que según Sampieri (2010) “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas).” (p.418). el objetivo fue profundizar en las respuestas y poder entender más en cuanto a lo que la persona expresaba sobre el efecto de la inestabilidad laboral en el rendimiento del colaborador.

La entrevista semiestructurada constaba de 17 preguntas, con un área de comentario para su libre expresión, esto fue de utilidad para detectar la relación entre la perspectiva de su rendimiento y la estabilidad laboral actual y también permitió conocer cómo considera que es el rendimiento de cada colaborador y como él mismo lo percibía. Se obtuvo información por medio de su discurso y estructura de su respuesta. Para el efecto se utilizó un espacio dado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en donde se pudo entrevistar al grupo de participantes, esto tenía una duración de aproximadamente 20 minutos cada entrevista, realizando dos entrevistas en paralelo, en un horario de 8:00am a 4:00pm.

### ***Grupo focal.***

De acuerdo a Sampieri (2010) son llamados también como grupos de enfoque, en donde el investigador muestra interés en la percepción de alguna dificultad o desafío de parte de los participantes de la investigación. El objetivo de esta técnica fue conocer la opinión de cada uno de los colaboradores del departamento de Contratos, se estudiaron las respuestas a los temas de Temores y Estrategias de afrontamiento que poseen los colaboradores. Esto proporcionó un espacio adecuado a los colaboradores para expresar su opinión de los temas como el temor que surge de la seguridad o inestabilidad laboral y las estrategias de afrontamiento que se utilizaron, para afrontar la seguridad o

inestabilidad del establecimiento, los dos tópicos fueron los descritos anteriormente y se trabajaron con todo el departamento de contratos que poseen una plaza temporal, se realizaron dos sesiones de grupo focal, cada una enfocada en cada tema expuesto anteriormente, con 20 preguntas para las sesiones. Y en cada grupo hubo dos moderadoras encargadas.

### **Técnicas de Análisis de Datos**

La técnica de análisis utilizada fue la triangulación de los datos, encargada de la comparación de la información que se extrajo por medio de la entrevista, el grupo focal y la observación, con el objetivo de realizar una integración de los resultados obtenidos, contrastando los datos de los 3 instrumentos que fueron utilizados en distintos tiempos y diferentes situaciones y detectar la permanencia de los resultados y generar la fiabilidad de estos, otra de las técnicas fue la codificación de las entrevistas y grupos focales, ya con la información integrada y agrupada según las categorías e indicadores que dieron respuesta a esta investigación, se compararon resultados y se realizó el análisis general de la información obtenida.

### **2.03 Instrumentos**

#### **Guía de Observación.**

Según Hurtado (2010): Es un instrumento que precisa los aspectos a observar, pero de forma general (p.85).

La guía de observación se estructuró de la siguiente forma: 6 ítems de observación dirigidos a la apariencia general, movimientos motrices y la coherencia del lenguaje para evaluar la inseguridad, el contacto visual al comunicarse con los pares, su conducta de una forma superficial y 1 espacio para describir comportamientos no establecidos en la guía.

Creado con el objetivo de captar todos los aspectos físicos y emocionales expresados en el lenguaje no verbal, para captar el contexto en general de lo que los empleados estaban experimentando y que no se pudieron comunicar de forma verbal, la guía de observación permite la redacción de aspectos que se observaron mediante entrevistas y grupos focales por medio de una hoja en donde se debía documentar la fecha

y hora de la observación, dicha guía, se dividió en bloques como: tipo de escenario, vestimenta, gestos, contacto visual, elocuencia al hablar y cualquier comentario. Se evaluaron los siguientes indicadores: Cumplimiento, compromiso, insatisfacción y desmotivación. Ver anexo (No. 2 y 4).

### **Guía de entrevista.**

Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basaron en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tuvo la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (Sampieri, 2010, p.418).

El objetivo que se persiguió fue tomar preguntas que permitieron que la persona expresara lo que piensa del tema sin dejar de lado los detalles importantes, en el transcurso de la entrevista no hubo una escala de medición ya que la entrevista semiestructurada, buscaba profundizar en el tema “Rendimiento”.

La entrevista contenía 17 preguntas abiertas, con un tiempo estándar de 40 minutos, que se le aplicó al colaborador que posee contrato a término.

Esta guía de entrevista se pasó al participante, los pares del colaborador y al Jefe inmediato, y se obtuvo una perspectiva completa del área. Se evaluaron los siguientes indicadores: Cumplimiento, compromiso, insatisfacción y desmotivación. Ver anexo (No. 3).

### **Guía de grupo focal.**

Estructurada por 19 preguntas que se enfocaron en dos categorías o variables, 10 preguntas enfocadas al temor, guiadas por 4 indicadores: dos preguntas para inseguridad, dos para desempleo, tres para rechazo social, tres para baja autoestima y 9 preguntas enfocadas a las estrategias de afrontamiento, divididas por 5 indicadores: una para distanciamiento, dos para reacción hacia la emoción, una para reflexión, una para confrontación, cuatro para autocontrol.

La guía de tópicos o temáticas al igual que las entrevistas fueron: estructurada, semiestructurada o abierta. En la estructurada los tópicos fueron específicos y el margen para salirse de éstos fue mínimo; en la semiestructurada se presentaron tópicos que debían

ser tratados, aunque el moderador tuvo libertad para incorporar nuevos que surgieron durante la sesión, e incluso alterar parte del orden en que se trataron los tópicos; finalmente, en la abierta se plantearon temáticas generales para cubrirse con libertad durante la sesión.

El objetivo que persiguió fue proporcionar un espacio adecuado a los colaboradores para expresar su opinión de los temas como el temor que surge de la seguridad o inestabilidad laboral y las estrategias de afrontamiento que se utilizaron, siendo dos de las categorías de investigación, para afrontar la seguridad o inestabilidad del establecimiento, el procedimiento se realizó en dos sesiones, en cada sesión se tomó uno de los temas descritos anteriormente. Se hicieron 2 grupos, uno de 12 y otro de 13 (Colaboradores) y 2 moderadores (Estudiantes) que proporcionaron el tema de “Temor” en cuanto a la inestabilidad laboral, una vez dado el tema, cada colaborador escribió en un papel las ideas que se le vinieron a la mente sobre ese tema, una vez escritas, se colocaron en un buzón que guarda la confidencialidad, los moderadores leyeron cada papel de manera que no se reconociera quien escribió la idea, se realizó una valoración de las ideas en las que todos concordaban y se priorizaron las que sobresalieron, estas ideas fueron discutidas y evaluadas por los moderadores y por último se realizó un informe, esto sirvió para conocer el punto de vista de los colaboradores y que se desarrollaron sin poner en riesgo su integridad. La siguiente sesión se les lanzaron las preguntas en cuanto a estrategias de afrontamiento y se pidió su opinión, de igual forma se realizaron 2 grupos, uno de 12 personas y otro de 13 con dos moderadores, una persona estuvo grabando y apuntado los comentarios que surgieron, con previa autorización de los participantes, así como lo que se observó, estas ideas fueron discutidas y evaluadas por los moderadores y por último se realizó un informe que integraba ambos temas. Se evaluaron los siguientes indicadores: inseguridad, desempleo, rechazo social, baja autoestima, distanciamiento, reacción hacia la emoción, reflexión, confrontación, autocontrol. Ver anexo (No. 5).

## 2.04 Operacionalización de objetivos, categorías/variables

Objetivos Específicos	Definición conceptual Categoría o Variable	Definición Operacional Indicadores	Técnicas/ Instrumentos
<p>Determinar cómo afecta la inestabilidad laboral en el rendimiento del colaborador del Departamento de Contratos de la Planta central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.</p>	<p><b>Rendimiento Laboral:</b> Proporción que surge entre los medios colaboradores para obtener algo y el resultado que se consigue. (Pérez Portoy María Merino, 2012)</p> <p><b>Inestabilidad Laboral:</b> Amenaza de la pérdida laboral involuntaria, ante la cual los empleados sienten una discrepancia entre el nivel de seguridad laboral que desean y el que les ofrece el empleador (De Witte&amp;Näswall, 2003; Kinnunen, Mauno, Natti, &amp;Happonen, 1999; Sverke&amp;Hellgren, 2002).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Insatisfacción</li> <li>• Desmotivación</li> </ul>	<p>Observación individual/ Guía de observación individual</p> <p>Entrevista semiestructurada / Guía de entrevista semiestructurada</p>

<p>Detectar los temores que surgen en los colaboradores que se encuentran en contrato a término del Departamento de Contratos.</p>	<p><b>Temor:</b> Es una pasión del ánimo que lleva a un sujeto a tratar de escapar de aquello que considera arriesgado, peligroso o dañino para su persona. El temor, por lo tanto, es una presunción, una sospecha o el recelo de un daño futuro (Pérez y Merino, 2010).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad</li> <li>• Desempleo</li> <li>• Rechazo social</li> <li>• Baja autoestima</li> </ul>	<p>Observación grupal/ Guía de observación grupal</p> <p>Grupo Focal/ Guía de grupo Focal</p>
<p>Identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas debido a la inestabilidad laboral.</p>	<p><b>Estrategias de afrontamiento:</b> El “esfuerzo” cognitivo y conductual que debe realizar un individuo para manejar esas demandas externas (Ambientales, estresores) o internas (estado emocional) y que son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona. (Lazarus y Folkman, 1984).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distanciamiento</li> <li>• Reacción hacia la emoción</li> <li>• Reflexión</li> <li>• Confrontación</li> <li>• Autocontrol</li> </ul>	<p>Observación grupal/ Guía de observación grupal</p> <p>Grupo Focal/ Guía de grupo Focal</p>



## Capítulo III

### **3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados**

#### **3.01 Características del lugar y de la muestra**

##### **Características del lugar**

La presente investigación, se realizó en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que se encuentra ubicado en la zona 11, en la Ciudad de Guatemala, cuenta con las oficinas centrales de los procesos administrativos enfocados en la salud de la población guatemalteca, su horario de funcionamiento es de 8:00am a 4:30pm generalmente, de lunes a viernes y algunos departamentos que trabajan el díasábado para lograr el cumplimiento de procesos pendientes.

##### **Características de la muestra**

La población con la que se trabajó fueron los colaboradores del Departamento de Contratos de la Planta Central, que cuentan con contrato a término de máximo 1 año de duración, siendo un total de 25 personas evaluadas, sin distinción de género, que están un rango de edad de 21 a 57 años. Los colaboradores trabajan de lunes a viernes en un horario de 8:00am a 4:30pm.

#### **3.02 Presentación e interpretación de resultados**

Para llevar a cabo la recolección y análisis de datos de la investigación se utilizó como guía categorías formadas por indicadores que sirvieron para presentar la información de forma adecuada y coherente, utilizando instrumentos, entre los principales a utilizar fueron la guía de observación individual y de grupo focal, que contaba con apartados específicos para evaluar desde la actividad motora hasta el lenguaje de la persona, la entrevista que contaba con 17 preguntas y el instrumento de grupo focal, conformado por 19 preguntas, ambas herramientas se agrupaban de acuerdo a los indicadores proyectados de la investigación.

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de acuerdo al orden de los indicadores presentados en la tabla de operacionalización de objetivos, iniciando con la presentación de resultados de la entrevista, seguido por el grupo focal y la observación que se hizo de ambos.

## **Entrevista**

Durante la entrevista se realizó una observación de la apariencia general, actitud, actividad motora, contacto visual, la asociación y flujo de ideas y características del lenguaje. En donde se observó que los participantes estaban nerviosos con algunas de las preguntas, esto se observó en el cambio de postura, la rigidez de sus cuerpos, también por los tics, o movían el pie constantemente. A pesar de haberse mostrado ansiosos, buscaban ser lo más accesibles posible, quienes trataban de serlo más era el sexo masculino. También mostraron disponibilidad para hablar, había coherencia en las respuestas que daban, otro aspecto que se diferenció entre hombres y mujeres es que las respuestas del primero eran más cortas que las del otro sexo. En cuanto al lugar en donde se realizaron las entrevistas era un espacio pequeño, había buena iluminación y ventilación, pero no se contaba con privacidad para la libre expresión de los participantes, ambas psicólogas estaban entrevistando en un mismo lugar, afectando así en las respuestas que dieron los colaboradores.

Los resultados obtenidos de la entrevista buscaron profundizar en los 5 indicadores principales, el primero fue el cumplimiento, en donde los colaboradores dieron a conocer su punto de vista a través de 3 principales preguntas que son: ¿Qué es cumplimiento?, ¿Alguna vez ha tenido llamadas de atención por incumplimiento?, ¿Qué acciones realiza para mostrar su cumplimiento? Estas tres preguntas tuvieron como resultado lo siguiente: entender que el cumplimiento se percibió desde diferentes ángulos, destacando 4 aspectos, el primero fue realizar una tarea con calidad, también indicaron que conlleva una meta o un propósito a seguir, resultados a tiempo y también indicaron que consiste en seguir normas. Por lo que además debía conocerse si en realidad, el trabajador cumple con los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. A través de la segunda pregunta en donde se confirmó que una minoría había tenido una llamada de atención, dando a entender que sí se les puede llamar la atención si no se cumple de acuerdo a lo estipulado y la tercera pregunta evidenció que todo lo que ellos consideraban cumplimiento era lo que realizaban en su día a día a través de entregas a tiempo, trabajo con eficacia y ser responsable siguiendo las instrucciones para realizar su trabajo.

El segundo indicador utilizado fue el compromiso, en donde se buscaba conocer la relación o cercanía que tenía el participante con la institución, esto se realizó a través de cuatro preguntas que son: ¿Cuál es la misión de la institución? a lo que muchos de los colaboradores indicaron que no sabían, otros indicaron que sí, pero que no la sabían de memoria. La segunda pregunta clave fue ¿Cuáles son los valores de la institución? Evidenciando así que la mitad de la población no los conocía y la otra mitad indicó que sí y mencionó algunos que ellos consideraban eran los valores de la institución. Esto no quiere decir que los participantes no posean valores, pero el conocer los valores, dicta la forma o conducta de cómo quisiera la institución que se comportan los colaboradores. La tercer pregunta clave fue ¿Qué tipo de compromiso posee como colaborador de la institución? en esta pregunta se plasmaron 3 tipos de compromisos que los participantes llegaron a identificar durante la entrevista, el primero era en cuanto a la vocación individual de la persona y su sentido de responsabilidad hacia la institución y la población que debían atender, el otro se refiere más al marco legal, en donde las personas están conscientes por tanto, de las tareas asignadas de acuerdo a su puesto, y comprenden que deben cumplir con los requisitos que se les pidieron de acuerdo al contrato obtenido. Y el tercer tipo se relaciona más con llevar a cabo sus funciones, en cuanto a este tipo algunos indicaron "Ayudar a la institución para que los procedimientos se hagan de la mejor manera y tiempo, para no perjudicar a los colaboradores" otra persona indicó "desempeñar bien las actividades, el compromiso va más allá de las funciones que se establecen" por lo que esto es esencial para conocer la perspectiva del colaborador.

La última pregunta de este indicador fue ¿Cómo demuestra su compromiso a la institución? a lo que respondieron que se lograba a través del cumplimiento de tareas, actitud y calidad en sus funciones, por lo que para los colaboradores era importante mostrar esa responsabilidad hacia su trabajo, a pesar de no conocer los valores o la misión de la institución.

El tercer indicador que se evaluó fue la inestabilidad, en donde se tomaron 4 preguntas importantes. La primera ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social? Aquí se tomó en cuenta la inestabilidad, que se

relacionaba con el tiempo que lleva una persona dentro de la institución, por lo que al momento de entrevistar se evidenció que más de la mitad de colaboradores del departamento de contratos llevan alrededor de 1 a 5 años dentro de la institución, y la otra minoría lleva de 6 años en adelante. A pesar de llevar este tiempo dentro de la institución, no tienen la seguridad de su recontractación, ni prestaciones que les permitan cubrir otras necesidades que pueden surgir a futuro como un seguro, IGSS, entre otros. La siguiente pregunta fue ¿Cuánto tiempo de vigencia tiene su contrato? a lo que respondieron de forma unánime que era de 12 meses por lo que, al llegar diciembre o terminación de su contrato, todos poseen incertidumbre de las futuras renovaciones. La tercera pregunta que se realizó fue doble: ¿Al concluir su contrato tiene la certeza de su renovación? Si su respuesta es negativa explique ¿Qué le provoca no tener esa certeza? estas preguntas fueron clave para profundizar en la perspectiva del colaborador, de acuerdo a los colaboradores no hay certeza de volver a ser contratados a diferencia de una minoría que consideraba que sí podía volver a ser contratados, muchos indicaron que tenían incertidumbre, inseguridad, uno de ellos indicó "No, por el cambio de autoridades, análisis de presupuestos para ver si alcanza para todos los colaboradores y por la evaluación de rendimiento", por lo que indicaron que en ocasiones no se trata solo de su rendimiento sino de otros factores, como lo es el cambio de autoridades, cambio de personal y la preferencia por personas conocidas.

La cuarta pregunta de este indicador fue ¿Considera usted que el no tener la certeza de renovación influye en su rendimiento? En donde se marcó una diferencia entre si influye o no en el rendimiento, en cuanto a este contraste una de los participantes indicó "Sí, general todos los aspectos revisión, relación con compañeros y jefes y en cuanto a la alimentación no da hambre" a diferencia de lo que otro participante contestó "No, uno debe cumplir con el trabajo, eso no afecta" mostrando así que un solo tipo de contrato no afecta de la misma forma a todos. En esta pregunta predominaron las respuestas negativas.

El cuarto indicador fue la insatisfacción que se identificó a través de 3 preguntas esenciales. La primera pregunta a responder de este ítem fue ¿Considera que sus expectativas se cumplen al desempeñar su puesto y contrato actual? En donde se

evidenció que la mayoría consideraba que sí cumplía con sus expectativas, un segundo grupo indicó que las cumplía de forma parcial y otros indicaron que no había cumplimiento de las mismas. Por lo que esto denota un contraste en cuanto a respuestas dadas. La segunda pregunta que se tomó fue ¿Optaría por otro trabajo, si este le ofrece un contrato fijo? A lo que los colaboradores respondieron poder contar con una plaza fija, pero que tuviera un sueldo acorde al puesto y otra de las respuestas que se obtuvo fue el analizar cuál era más conveniente.

Al analizar la pregunta se puede determinar que las opiniones se derivan de diversos factores que analizan los candidatos. La tercera pregunta era ¿Dispone de todas las herramientas necesarias para ejercer su trabajo sin complicaciones? En cuanto a la disponibilidad de herramientas la mitad de la población indicó que sí contaba con las herramientas, mientras que la otra mitad indicó que no contaba con las adecuadas, o que contaban de forma parcial con ellas.

Por lo que muestra que no solo cuenta la perspectiva sino también el tipo de trabajo a realizar y también el estado de las herramientas que se necesita para realizar el trabajo. Una persona entrevistada indicó "Algunas, no cuentan con insumos, buen equipo, hay máquinas que no sirven, son lentas no tienen capacidad" por lo que en sus entrevistas evidenciaron la falta de un equipo adecuado para realizar sus funciones.

El último indicador que se tomó para analizar en la entrevista fue la desmotivación que se pudo mostrar a través de 3 preguntas que fueron, ¿Cómo se siente al saber que su contrato es temporal? ¿Qué lo impulsa a realizar las tareas de su trabajo? Y ¿Considera que hay algún factor o aspecto que lo desmotiva en relación a su puesto con contrato a término?, durante la realización de estas tres preguntas los colaboradores indicaron que en primer lugar no producía nada o no influenciaba, a diferencia de otro grupo que indicó que se sentían inseguros, con preocupaciones y tristeza por el contrato que poseían. Además de esto indicaron que la principal motivación, de acuerdo a varios participantes son la vocación, el interés y desarrollo de la persona que lo hace querer ser mejor que va seguida de los honorarios que reciben, luego se encuentra otro motor principal que es la familia, por lo que estos 3 aspectos juegan un rol importante para los colaboradores, es por esa razón que muchos siguen adelante, por la motivación que cada uno posee.

En cuanto a la última pregunta realizada muchos colaboradores indicaron que sí había un factor que en ocasiones los podía llegar a desanimar, y era las preferencias, la inestabilidad, falta de apoyo, injusticias o las influencias de las personas utilizadas de manera inadecuada. Esto muestra que, los colaboradores buscan poder ser reconocidos, contar con apoyo, y contar con un trato justo entre todos los colaboradores.

### **Grupo focal**

La observación como instrumento proporcionó información que no puede ser expresada de forma verbal y que da congruencia a las repuestas dadas por los participantes a las interrogantes en la entrevista individual y en los grupos focales. Durante el grupo focal se contó con un ambiente iluminado, amplio y ordenado, la apariencia general de las personas fue presentable, en cuanto a la actitud y forma de ser de los participantes, en ambas sesiones se sintieron cómodos como para realizar bromas entre ellos, ya que son de una misma área de trabajo, se observaron risas y movimientos de piernas repetidamente, el contacto visual al dar opiniones y cuando hablaban con sus pares era generalmente directo y con atención sostenida, la actividad motora al hacer comentarios, se presentó en los movimientos de pies y manos, parpadeos y bostezos, también hubo uso de celular durante la reunión. Otro aspecto que se tomó en cuenta fue la asociación y flujo de ideas y características del lenguaje en donde se observó coherencia en la expresión de opiniones y el uso de las preguntas cuando no entendían los enunciados presentados, entre otras observaciones se pudo detectar que los participantes muchas veces daban respuestas bastante generales y sin detalles. También se observó el distanciamiento de las personas hacia el tema de la inestabilidad y la reflexión constante sobre el tema.

Los grupos focales se realizaron en dos grupos de dos sesiones cada uno, que por motivos de tiempo se agregó una sesión adicional para completar la población prevista para el estudio. La guía de grupo focal se estructuró por 19 preguntas, que se dividieron por indicadores, el primer indicador fue Inseguridad, compuesto de 2 preguntas, ¿Tiene usted la certeza de su renovación de contrato?, ¿Hay algún aspecto que lo hiciera sentir inseguro en su estadía en la institución?, para dichas preguntas los colaboradores dieron a

conocer que no tienen la certeza de renovación, la inseguridad se experimenta y los motivos principales son los cambios de autoridades y administrativos.

El segundo indicador era el desempleo, compuesto de dos preguntas: ¿Consideran que la situación actual del empleo en Guatemala les brinda las suficientes oportunidades?, ¿Cuánto tiempo consideran que les tomaría encontrar un buen empleo si en dado caso no hay recontratación?, los participantes consideraron que la situación en la que vivimos actualmente no brinda las suficientes oportunidades para obtener un empleo de forma rápida y les llevaría de 6 meses a un año y medio conseguir otro empleo.

El tercer indicador fue el rechazo social, compuesto de tres preguntas: ¿Qué considera que pasaría con sus grupos de relación si se enteran que su contrato ha terminado?, ¿Está dispuestos a divulgar su terminación de contrato? y ¿De qué forma influye en su entorno social?, los participantes consideran que muchos de sus familiares y amigos les brindarían apoyo moral, pero hay cierta falta de empatía ya que la situación afecta a la persona y no al círculo social, por lo que algunos de los participantes no podrían contar la situación, sin embargo una gran cantidad si está dispuesta a contar lo sucedido. Las respuestas a la tercera pregunta hacen referencia a que la forma en que influye es la limitación económica y social ya que no podrían salir a convivir con sus amigos y familia al no poseer un empleo.

El cuarto indicador es baja autoestima, compuesto de tres preguntas: ¿Cree poder encontrar un empleo de forma rápida?, ¿Cómo influye en la persona el saber que su contrato es temporal? y ¿Qué le provoca la falta de seguridad de la renovación de su contrato?, las respuestas a estas preguntas dieron a conocer que la mayoría de participantes consideran encontrar trabajo pronto, sin embargo hay personas que consideran, no poseen la suficiente experiencia o el título académico para lograrlo, esta inestabilidad influye negativamente en el colaborador provocando preocupación por la inseguridad de su estabilidad económica y una mínima cantidad de la muestra se prepara para el futuro.

El quinto indicador es distanciamiento, forma parte de la tercera categoría, estrategias de afrontamiento, conformado por una pregunta: ¿Qué acciones toma o realiza al saber que su contrato ya va a terminar?, a lo que los participantes respondieron que buscan mantener la calma, tener una buena actitud y buscan otras opciones de trabajo,

esto lo realizan para que no les afecte negativamente en su desenvolvimiento en la institución, pero cinco personas de veinticinco consideran que les produce incertidumbre y enojo.

El sexto indicador es la reacción hacia la emoción, utilizada con mayor frecuencia pero la menos adecuada como estrategia por los efectos negativos que puede llegar a provocar en el colaborador. Este indicador se encuentra formado por dos preguntas: ¿Qué pensamientos surgen al no haber recontractación? y ¿Ha considerado que el despido es debido a su rendimiento?, los participantes concuerdan en que los pensamientos son negativos, entre ellos enojo, frustración, preocupación, disgusto y solo una persona expresa que los sentimientos que tiene son positivos y lo impulsan a desempeñarse de mejor manera, respecto a la segunda pregunta de este indicador solo dos personas consideran que el despido es debido a su rendimiento y el resto de la población considera que es ajeno a su rendimiento.

El séptimo indicador fue reflexión, conformado por una pregunta: ¿Han pensado sobre las implicaciones de tener un contrato a término?, los participantes consideran que entre las implicaciones sobresale las limitaciones económicas y la impotencia de crear planes a futuro por la falta de estabilidad laboral.

El octavo indicador fue la confrontación, compuesta de una pregunta doble: ¿Se ha sentido inconforme con el contrato a término? y ¿Ha dado a conocer su inconformidad sobre ello?, la respuesta se divide en dos grupos, la mitad de los participantes se han sentido inconforme y lo han dado a conocer, la otra mitad no se ha sentido inconforme.

El noveno indicador es el autocontrol, compuesto por cuatro preguntas: ¿De qué forma maneja su reacción ante situaciones que le generan estrés en el trabajo?, ¿El tema de despidos le ha provocado emociones que debe manejar de manera cuidadosa para no provocar problemas en el trabajo?, ¿Qué emociones surgen al saber que su contrato es a término? y ¿Qué hace con esas emociones?, a lo que la mayoría de participantes respondió que realizan actividades de distracción como ejercicio, escuchar música, salir con amigos y compañeros del trabajo para distraerse y manejar el estrés. De acuerdo a la segunda pregunta, los colaboradores consideran que el tema de despidos les provoca enojo, pero lo demuestran con preocupación y ansiedad tratando de manejar esas emociones para no crear problemas en el trabajo, respecto a la tercera pregunta, las



emociones que más se repiten y surgen debido a la terminación del contrato son la preocupación y la angustia de su estabilidad económica y realizan actividades de distracción para el manejo de esas emociones.

### **3.03. Análisis general**

La información obtenida de los instrumentos fue analizada por medio de una triangulación de datos, encargada de la comparación de la información que se extrajo por medio de la entrevista, el grupo focal y la observación, con el objetivo de realizar una integración de los resultados obtenidos, contrastando los datos de los 3 instrumentos que fueron utilizados en distintos tiempos y diferentes situaciones y detectar la permanencia de los resultados para generar la fiabilidad de estos con el análisis específico y general de los datos para llegar a una conclusión del tema. La investigación tuvo lugar en una institución del gobierno que de acuerdo a los colaboradores que participaron durante la entrevista y grupo focal, se pudo notar una cantidad casi igual de ambos sexos, por lo que la participación obtenida tuvo un grupo homogéneo. Otro aspecto que se debe resaltar, es que las edades de los participantes fueron desde los 21-60 años, ya que se contó con participantes de hasta 57 años. La muestra a tomar en cuenta tenía únicamente 3 requisitos de inclusión, uno que poseyera un contrato a término código 029, el segundo era que llevara mínimo 6 meses laborando en la institución y la tercera que deseara participar. Estos requisitos se cumplieron a lo largo de toda la investigación cumpliendo así con la parte ética que se requiere para toda investigación.

Los instrumentos y técnicas utilizadas para la realización de este informe se seleccionaron debido a la facilitación que estos proporcionaron al ejecutar la investigación basada en el desarrollo psico-social, el análisis de estos instrumentos se realizaron en el orden en que se fueron aplicando, iniciando con la técnica de grupo focal, orientado por los objetivos: Detectar los temores que surgen en los colaboradores que se encuentran en contrato a término e identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas debido a la inestabilidad laboral, respondiendo a las categorías planteadas guiadas por los indicadores: inseguridad, desempleo, rechazo social, baja autoestima, distanciamiento, reacción hacia la emoción, reflexión, confrontación, autocontrol.

De acuerdo a los grupos focales se obtuvieron los siguientes resultados: los colaboradores no poseen la seguridad de una recontractación al finalizar su contrato y consideran que los cambios administrativos y de personal al que son expuestos les genera inseguridad, se expresó el abuso de poder de algunos superiores y su inconformidad con la temporalidad del contrato y que la situación actual del país en contratación y desempleo no les brinda las suficientes oportunidades si en dado caso se llegan a quedar sin empleo, lo que tomaría un tiempo extenso en poder obtener otro trabajo sondeando entre 6 meses y 1 año y medio, que considerando los datos proporcionados por la INE y la OIT mencionados en el planteamiento del problema, se establece que la población guatemalteca realmente vive en un panorama de desempleo la cual es una realidad conocida, pero lo que se quiere investigar a profundidad son las repercusiones que este fenómeno tiene en el colaborador como ser individual y es por eso que al considerar su entorno se les cuestiona sobre las reacciones positivas o negativas que tendrían dentro de su círculo social al quedarse sin empleo, esto tomando en cuenta que la aceptación del entorno social es importante para la autorrealización de la persona, a lo que los colaboradores respondieron que familia y amigos darán apoyo moral al pasar por esta situación, sin embargo hay personas que creen que no podrían comunicar la situación de desempleo por ser un tema complicado y que no generaría la empatía que necesitan en ese momento, limitándose a la participación de actividades de socialización con familia y amigos, por la limitante económica al quedarse sin empleo, tal situación sería enfrentada por los colaboradores realizando actividades que permitan equilibrar sus emociones, sin embargo los pensamientos de la mayoría se tornan negativos, expresándose con enojo, preocupación, miedo, al pensar en la culminación de su contrato.

La mayoría de los colaboradores se sienten insatisfechos con la temporalidad de su contrato y lo han dado a conocer con personas cercanas, para evitar un desborde de emociones dentro del trabajo, realizando diferentes actividades de distracción para no estresarse, como ir al gimnasio, escuchar música y salir con sus compañeros de trabajo. La liberación del estrés, puede realizarse desde la actividad física hasta ejercicios mentales, que permitan que la persona pueda tener estrategias para enfrentarse a situaciones amenazantes, como lo indicaba (Lazarus y Folkman, 1984).

Entre las emociones que se busca manejar y que son respuesta a su situación laboral prevalecen el enojo y la ansiedad, provocado por la incertidumbre y preocupación que conlleva estar contratado bajo el renglón 029, pero que a pesar de lo negativo que puede ser un despido, los colaboradores evalúan la situación y consideran que la falta de renovación de su contrato no se debe a su rendimiento, sino a decisiones ajenas a su capacidad como colaboradores, lo que les permite desempeñarse de manera adecuada.

Dados los resultados se realiza una triangulación de los datos de las observaciones, las entrevistas y lo comentado en los grupos focales. Partiendo de las bases teóricas como Maslow y su teoría de la motivación, se puede mostrar que la inestabilidad laboral influye en el desequilibrio de los elementos de la teoría de Maslow, empezando por la necesidad de seguridad de empleo, al carecer de esta, la persona vive preocupada y esto puede provocarle estrés, otra de las necesidades afectadas es la social o de afiliación, viéndose afectada por las limitaciones económicas y de estabilidad laboral, ya que no le permite a la persona realizar compromisos en los que implique un gasto económico, desde reuniones con amigos en lugares donde deba invertir dinero como una cena, hasta comprar una casa o tener un compromiso familiar, comparando los resultados con los objetivos propuestos para este instrumento, se llega a la conclusión que el temor sí es experimentado por los participantes y se evidencia por medio de los indicadores de inseguridad, desempleo, rechazo social y baja autoestima. Los colaboradores se sienten intranquilos por la incertidumbre de su renovación, a pesar de que ellos tengan en claro que el contrato para el cual están siendo empleados es temporal y lo expresan sintiéndose preocupados, evitando pensar en la situación en la que se encuentran y el contacto con personas de su círculo social al momento de estar desempleados. El temor lo manifiestan al dar a conocer las razones por las cuales ellos no tienen la certeza de su renovación, que es los cambios de autoridades y administrativos, así como se hace referencia en el marco teórico, los cambios generan ansiedad y miedo, que se manifiestan con el temor, que es una de las emociones que surgen en los colaboradores al estar empleados bajo un contrato a término.

Lo que surge en los colaboradores al estar frente a una situación de desempleo es lo que Lazarus explicaba en la teoría de reajuste emocional, en donde los colaboradores hacen su mayor esfuerzo por mantener un equilibrio de las emociones y evitar el sentirse

estresados con el fin de no afectar su estabilidad emocional. Este esfuerzo cognitivo y afectivo de las personas se hace cuando se encuentran bajo términos que no les permite tener seguridad, como es el caso de los colaboradores con contrato a término.

Las características personales son valiosas para esta investigación, fue por esa razón que se decidió tomar a cada participante como único y diferente, ya que cada persona cuenta con características específicas, un ejemplo de ello se da al tomar en cuenta la edad y estado civil, debido a que una persona soltera no tiene los mismos compromisos que una persona casada y con hijos, durante la entrevista se trató a profundidad cada caso de forma individual, conversando sobre las implicaciones del contrato a término y personalmente las razones por las que aceptan ser empleados bajo ese régimen, los resultados obtenidos de acuerdo al primer objetivo específico planteado, fue determinar cómo afecta la inestabilidad laboral en el rendimiento del colaborador y se evidenció que la inestabilidad puede llegar a influir, dependiendo de la percepción del colaborador, de las responsabilidades que tenga y las estrategias que utiliza para afrontar esta situación, a través de la entrevista se evidenció que podía afectar a nivel cognitivo, emocional, conductual y en las relaciones interpersonales en el trabajo, ya que muchos indicaron que se sentían preocupados, inseguros, con mucha incertidumbre, tristes y con miedo.

La entrevista se trabajó de forma directa estableciendo así una comunicación en donde las personas expresaban sus ideas de una forma más elaborada, buscando salvaguardar su imagen por temor a las represalias por parte de la institución, sin embargo, las personas dieron a conocer su insatisfacción al carecer de condiciones físicas y herramientas adecuadas, la preferencia de personal, cargas desequilibradas de trabajo, el poco reconocimiento, la inestabilidad, falta de apoyo, injusticias o las influencias de las personas utilizadas de manera inadecuada. Esto muestra que, los colaboradores tienen la necesidad ser reconocidos, contar con apoyo, y contar con un trato justo entre todos los colaboradores.

En las entrevistas también se evidencia que las personas tienen una motivación intrínseca y extrínseca, que las motiva a trabajar de la mejor manera a pesar de los factores que los desmotivan y la utilización de distintas estrategias de afrontamiento, una de las principales es la inteligencia emocional que busca tener un equilibrio entre las emociones y los efectos del estrés a nivel cognitivo y conductual, este tema no fue

abordado dentro del marco teórico, pero se refiere al impulso ya sea interno o externo que estimula a una persona a realizar una determinada tarea o acción.

Además de la IE existen otras 2 formas de estrategias, una orientada hacia la tarea que busca la resolución de conflictos y la segunda orientada hacia la emoción, que se centra en las respuestas emocionales, evitación, preocupación y reacciones supersticiosas, es la menos recomendable, pero es la más utilizada por las personas. Es importante mencionar esto, ya que uno de los objetivos de la investigación fue identificar las estrategias de afrontamiento que utilizan los colaboradores, y estas estrategias se pudieron conocer a través de sus respuestas, en donde los colaboradores indicaron que buscaban tener pensamientos positivos, acerca de una nueva posible recontractación, también indicaron que sabían que era un contrato temporal, por lo que no temían, a diferencia de otros colaboradores que indicaron sentirse tristes, preocupados con incertidumbre, dando paso a una estrategia orientada hacia la emoción a diferencia de los otros colaboradores que indicaron que no tenía efecto porque sabían y tenían un pensamiento distinto respecto a esto.

Estos resultados arrojaron que durante la realización de las actividades tanto del grupo focal como la entrevista, hubo una apertura distinta, por lo tanto hay un contraste en las respuestas obtenida por parte de ambas técnicas, en los grupos focales había mayor discreción y apertura para expresarse, por el anonimato que existía, a diferencia de las entrevistas, en donde hubo contraste de respuestas y muy pocos indicaron lo que pensaban, proporcionando menor información o información disfrazada por temor. Por lo que la percepción de cada participante enriqueció la investigación para entender que hay preocupación e inseguridad por parte de los colaboradores, sin embargo, no se ve como una limitante para desempeñarse de la mejor forma posible, a pesar de la influencia que pueda tener a nivel cognitivo, emocional y conductual, siempre y cuando la persona posea una estrategia de afrontamiento adecuada para esta situación, de lo contrario afectará en su rendimiento.

Es por esta razón que se llega a la conclusión de los participantes saben que están bajo un contrato a término racionalizando esa situación, acomodándose, aun así, existe preocupación e inseguridad, desarrollando resiliencia, que, aunque no se trabajó sobre este tema fue lo que se percibió por las investigadoras.

## Capítulo IV

### 4. Conclusiones y recomendaciones

#### 4.01 Conclusiones

La investigación se basó en determinar cómo afectaba la inestabilidad laboral en el rendimiento del colaborador y por medio de los instrumentos se percibe que los colaboradores experimentan incertidumbre de su futuro dentro de la institución y en la estabilidad económica, contando con limitaciones para estar en contacto con los círculos sociales, se estableció que los colaboradores no son afectados en su rendimiento de manera directa por la inestabilidad laboral, pero sí afecta su estabilidad emocional y mental generando preocupación en la persona, la cual no deberá ser experimentada por un largo periodo de tiempo por las repercusiones que tendría en la salud del colaborador.

La inestabilidad no afecta en el rendimiento de la persona, ya que posee una motivación tanto intrínseca como extrínseca, esto dependiendo del tiempo que lleva dentro de la institución, sin embargo, los colaboradores indicaron que se sentían desmotivados por muchos factores, por lo que puede llegar a afectar en su equilibrio emocional y cognitivo al momento de desempeñarse.

Los temores que surgen se relacionan con la inseguridad de la recontractación, exclusión o rechazo social debido a la limitación económica, el miedo de no encontrar un nuevo empleo de forma rápida debido a la falta de experiencia o por haber laborado en una institución del gobierno.

Las estrategias de afrontamiento que más se presentaron fueron Orientada hacia la tarea, ya que los colaboradores buscan desempeñarse de la mejor forma, buscan estar preparados y ser conscientes del contrato que posee y hacia la emoción, ya que muchos llegan a sentir hasta tristeza y enojo, afectando su equilibrio emocional. La tercera es la inteligencia emocional o el autocontrol de las emociones, en donde se observó que, a pesar de la situación, buscan dar un buen servicio y realizar sus funciones acordes a lo que se les requiere a través del autocontrol de emociones y actitud positiva.

## 4.02 Recomendaciones

Dirigida al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social: la estabilidad laboral es una necesidad de cualquier persona, lo recomendable ante esta situación es tomar en cuenta que no se está satisfaciendo la necesidad y permitir contratos que no se limiten a un tiempo de contratación, o que brinde rangos de tiempo amplios. Velando por la adecuada salud mental de sus colaboradores, previendo posibles consecuencias de estar expuestos a una situación que genera preocupación por tiempos indefinidos.

Dirigida al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social: se le recomienda que realice evaluaciones de clima laboral en los que puedan evaluar cómo se siente el colaborador respecto al ambiente en el que se encuentra y trabajar a tiempo en las áreas afectadas para que no influya en el rendimiento en un futuro próximo, brindando espacios de recreación y expresión, para hacer un desplazamiento de emociones.

Dirigida al Departamento de Capacitación: proporcionar capacitaciones a los colaboradores para que puedan tener mayor experiencia y conocimiento en otras áreas de interés o según el puesto y de esa forma si se da una reestructuración de personal, puedan contar con herramientas que les permitan desarrollarse en una nueva organización.

Dirigido al Departamento de Capacitación o Jefe inmediato: realizar o implementar talleres que permitan trabajar la inteligencia emocional del colaborador permitiendo así que haya un mejor autocontrol, equilibrio y mayor rendimiento, esto también permitirá que haya un mejor desenvolvimiento que aumentará el valor de la empresa.

### 4.03 Referencias

Aguayo W, Pablo. (2010). John Dewey, Teoría de la Valoración. *Revista de filosofía*, 66, 263-266. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-43602010000100016>

Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional "Gestión por competencias"*. México: Granica.

Austin E.J. & Saklofske, D.H. & Mastoras, S.M., (2010). Emotional intelligence, coping and exam-related stress in Canadian undergraduate students. *Australian Journal of Psychology*, 62, 42-50.

Banco Mundial .(07 de 04 de 2017). *Banco Mundial* . Recuperado el 24 de 07 de 2017, de <http://www.bancomundial.org/es/country/guatemala/overview>

Bauld, R. & Brown, R.F. (2009). Stress, psychological distress, psychosocial factors, menopause symptoms and physical health in women. *Maturitas*, 62, 160-165.

Bennett A. (2013) "Enterrado en vida" (pp 1-26). Madrid, España: Editorial Impedimenta.

Borman, W.C. y Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. En N. Schmidt y W.C. Borman (eds), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.

Brief, A.P. y Motowidlo, S.J. (1986). Prosocial organizational behaviour. *Academy of Management Review*, 11, 710-725.



- Cambranes, Julio (1975). *Desarrollo económico y social de Guatemala: 1868-85*. Guatemala: *Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales*, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cambranes, J. (1868). *Desarrollo económico y Social de Guatemala*. Guatemala: Instituto de Investigaciones económico y Sociales.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México :McGrawHill.
- Christopher, G. & Thomas, M. (2009). Social problemsolving in chronic fatigue syndrome: Preliminaryfindings. *Stress and Health*, 25 (2), 161-169
- Dale Carnegie & Associates, Inc. (2013). *Embrace Change for Success A Dale Carnegie & Associates Guide to an Enriched Life*. Barcelona, España: Ediciones Obelisco, S.L.
- Downey, L.A., Johnston, P.J., Hansen, K., Birney, J., & Stough, C. (2010). Investigating the mediating effects of emotional intelligence and coping on problem behaviours in adolescents. *Australian Journal of Psychology*, 62 (1), 20-29.
- Endler, N.S., y Parker, J.D.A. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 844-854.
- Guatemala . (1996). *Código de Trabajo de la República de Guatemala / Ministerio de Trabajo y Previsión Social*. Guatemala: Ministerio de Trabajo.
- Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas. (2008). *Manual de clasificaciones presupuestarias para el sector público de Guatemala / Ministerio de Finanzas Públicas*.

Guatemala: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2017) *.Reseña Histórica del MSPAS/Estructura Orgánica MSPAS.*

Heidegger M. (1997), “Ser y Tiempo” (Traducción, prólogo y notas de Jorge Eduardo.

Rivera C.) “*El miedo como modo de la disposición afectiva*” (pp 143-146) (7° ed.) Santiago, Chile. Editorial Universitaria.

Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación Holística Guía para la*

*compresión holística de la ciencia.* Cuarta Edición. Quirón Ediciones S.A. Cooperativa Editorial Magisterio (Bogotá, Colombia) Ciea-Sypal (Caracas, Venezuela).

INE. (2016). *INE.* Recuperado el 24 de 07 de 2017, de

<https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2016/09/22/PKdhtXMmr18n2L9K88eMI Gn7Ccc tT9Rw.pdf>

INE. (2016). *INE.* Recuperado el 24 de 07 de 2017, de

<https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2016/09/22/PKdhtXMmr18n2L9K88eMI Gn7Ccc tT9Rw.pdf>

INE. (2017). *INE.* Recuperado el 10 de 01 de 2018, de

<https://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2017/09/25/20170925120434AwqECVuE FsNSCmHu3ObGLbhZoraZXYgn.pdf>

Jordan, P.J., Ashkanasy, N. M., y Hartel, C.E.J. (2002). Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. *Academy of Management Review*, 27 (3), 361-372.

Killgore, W.D.S., Kahn-Greene, E.T., Lipizzi, E.L., Newman, R.A., Kamimori, G.H. y Balkin, T.J. (2008). Sleep deprivation reduces perceived emotional intelligence and constructive thinking skills. *Sleep Medicine*, 9, 517-526.

Kulikowska, A. & Pokorski, M. (2008). Self-injuries in adolescents: Social competence, Emotional intelligence, and stigmatization. *Journal of Physiology and Pharmacology*, 59 (SUPPL. 6), pp. 383-392.

Lazarus, R.S., y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

Lazarus, R. S. y Lazarus, B. N. (1994). *Passion and reason: Making sense of our emotions*. New York: Oxford University Press.

Lazarus, R. S. (2000). *Estrés y Emoción Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclee De Brouwer, S.A.

Linares López, L. F. (2015). *asíes (Asociación de Investigación y Estudios Sociales)*. Recuperado el 22 de 07 de 2017, de [http://www.asies.org.gt/download.php?get=2015,revista\\_no4.pdf](http://www.asies.org.gt/download.php?get=2015,revista_no4.pdf)

López, C., Acosta, I., García, L. y Fumero, A. (2006). Inteligencia emocional en policías locales. *Ansiedad y Estrés*, 12(2-3): 463-477.

Marina, J.A. ( 23 de diciembre de 2011) El miedo una mirada filosófica. Recuperado de <http://cafeofilomania.com/?p=1139> José Antonio Marina,

Mariñas, Luis (1958). *Las Constituciones de Guatemala*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos

- Martínez A., Piqueras J. e Inglés C. (2011) Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés. *Revista electrónica de motivación y emoción*. Volumen (37), pp. 1-24.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. España: Días Santos.
- Matthews, G., Emo, A.K., Funke, G., Zeidner, M., Roberts, R.D., Costa Jr., P.T., & Schulze, R. (2006). Emotional intelligence, personality, and task-induced stress. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 12 (2), 96-107.
- Mayer, J. D. & Salovey P. (1997) What is emotional intelligence. En P. Salovey y D. Sluyter (Eds), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. (pp. 3- 31). Nueva York: Basic Books.
- Mikolajczak, M., Petrides, K.V., & Hurry, J. (2009). Adolescents choosing self-harm as an emotion regulation strategy: The protective role of trait emotional intelligence. *British Journal of Clinical Psychology*, 48 (2), 181-193.
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Montero J. & García J. (2010). «A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)». *BMC Public Health*
- Motowidlo, S.J. (2003) Job performance, En W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J. Klimoski y M.U. George, *Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*, Vol 12 (pp. 39-53). Nueva York: John Wiley & Sons.
- OIT (2017). *OIT*. Recuperado el 10 de 01 de 2018, de [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_541144/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_541144/lang--es/index.htm)

Pérez J. y Merino M. Publicado: 2010. Actualizado: 2013. Definición de temor.

Recuperado de <https://definicion.de/temor/> el 20 de febrero de 2018.

Ridge, K. B. (2010). *Ayudele a la gente a ganar en el trabajo*. Bogotá, Colombia: norma.

Sabino, C. (2013) *Tiempos de Jorge Ubico en Guatemala y el mundo*. Guatemala: Fondo de Cultura Económica.

Samayoa, H. (1962). *Los gremios de artesanos en la ciudad de Guatemala*, Guatemala: Editorial Universitaria

StavroulaL., Griffiths A. y Cox T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: I-WHO.

Wiechers E., Cordero R. y Mendiola M. (2007, junio, 01) “Síndrome de Burnout”,  
Recuperado de  
[http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun\\_01\\_ponencia.html](http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html)

Witte, H., & Näswall, K. (2003). *"Objective" vs. "subjective" jobinsecurity: Consequences of temporary work for job satisfaction and organizational commitment in four European countries*. *Economic and Industrial Democracy*, 24, 149-188.

# **Anexos**



## Anexo 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Proyecto de Investigación:

Introducción

Nos gustaría invitarle a participar a un estudio perteneciente a \_\_\_\_\_ del Grupo de Trabajo de \_\_\_\_\_ y avalado por La Escuela de Ciencias Psicológicas. La investigación se realiza como requisito para fines de graduación a nivel de licenciatura. Las investigadoras a cargo serán Kely Pamela Roque De León y Victoria Verence Medina de León, estudiantes de Psicología en la Universidad de San Carlos de Guatemala, que tienen como objetivo principal conocer la experiencia laboral de los colaboradores con contrato a término en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), esto se realizará a través de instrumentos creados que permitan la recolección de información de los datos más importantes, los cuales serán proporcionados de forma voluntaria.

El estudio se realizará en el departamento de Contratos de la Planta Central del MSPAS, es por esa razón que usted ha sido seleccionado y se le invita a participar en la investigación, es voluntaria y sin compromiso alguno, antes de decidirse, puede hablar con alguien que se sienta cómodo, sobre la investigación.

Su participación es de suma importancia, ya que aportará información que dará a conocer si las prácticas actuales de contratación influyen de manera positiva o negativa en el rendimiento de los colaboradores y dar paso a nuevas investigaciones, por lo que en ningún momento se juzgará su opinión. Su estada en la institución no se verá afectada y continuará con sus labores cotidianas al concluir el estudio.

Durante el estudio se harán grabaciones de la voz de los participantes, por lo que pedimos de su consentimiento para realizarlo. el uso de las grabaciones de la voz del participante, será principalmente para fines del estudio y serán evaluadas únicamente por las investigadoras.

Tomaremos en cuenta que puede darse posibles riesgos en su participación, como fuga de información de terceros y sentimiento de inseguridad al exponer su opinión ante otras personas. Pero cuenta con la confidencialidad de los datos personales proporcionados, tomando en cuenta que los resultados finales serán revisados y autorizados por representantes de la Universidad y publicados en la página web, sin nombres de los participantes, utilizando solamente siglas para determinar la participación de personas reales en este estudio.

Cualquier pregunta, comentario o aporte extra podrá comunicarse a nuestro correo electrónico: veremedina10@gmail.com o al número de la Universidad: 2418 7500.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ (nombre y apellidos)

He leído la hoja de información al paciente en relación al estudio arriba citado - He tenido la oportunidad de comentar los detalles del mismo con el investigador \_\_\_\_\_ (nombre)

- He recibido suficiente información sobre el estudio.

- He entendido por completo el propósito del estudio Estoy de acuerdo en tomar parte en esta investigación tal y como se me ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo:

-en el momento en que lo desee,

- sin tener que dar explicaciones.

Firma del participante .....

Fecha.....

Confirmando que he explicado la naturaleza de este estudio al participante arriba citado.

Firma del profesional.....

Fecha.....

Se requieren dos copias: Para el investigador y para el paciente



## Anexo 2

Universidad San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Ciencias Psicológicas  
 Centro Universitario Metropolitano –CUM-



### Guía de Observación individual

#### Datos Generales

**Fecha:**

**Lugar:**

**Hora de Inicio de la Observación:**

**Hora de Finalización:**

**Edad:**

**Sexo:**

<b>Tipo de Escenario:</b> (Espacio de trabajo, limpio, cómodo, y ventilado)
<b>Actitud y forma de ser</b> (Afable, retraído, desafiante, hostil, no habla, ansioso, accesible, evasivo, desdeñoso, indeciso)
<b>Apariencia general</b> (Arreglo personal de ropa, pelo, uñas, higiene personal e higiene bucal)

**Actividad Motora** ( Actividad aumentada, disminuida, manierismos, tics, posturas peculiares, hace muecas como (bostezo, parpadea constantemente, se truena los dedos, mueve el pie , repetidamente, muerde algún objeto, se muerde los labios, se rasca la nariz, mueve el cabello o lo mantiene agarrado, tiene una posición erecta e inmóvil, utiliza las manos para acompañar lo que quiere transmitir)).

**Contacto visual** (directo, desvía la mirada, mantiene la mirada fija en un objeto, mira con desdén, mirada retadora)

**Asociación y flujo de ideas, características del lenguaje** (Lenguaje coherente, incoherente, circunstancialidad)

**Comentarios:** (Anote cualquier otro tipo de mensaje que no entre en las clasificaciones anteriores)

### Anexo 3

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Escuela de Ciencias Psicológicas Centro Universitario Metropolitano –CUM-**

#### **Entrevista Semiestructurada**

**Instrucciones:** A continuación, se le presentan 17 preguntas relacionadas a su ambiente laboral, las cuales deberá responder de acuerdo a su propio criterio y de la forma más honesta posible.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

#### Cumplimiento

1. ¿Qué es cumplimiento para usted?

---

---

---

2. ¿Ha tenido llamadas de atención por incumplimiento en labores? De ser sí, indique cuáles han sido las llamadas de atención.

---

---

---

3. ¿Qué acciones o actividades realiza usted para mostrar su cumplimiento?

---

---

---

## Compromiso

4. ¿Conoce cuál es la misión de la institución? Si su respuesta es afirmativa, debe escribirla.

---

---

---

5. ¿Cuáles son los valores de la institución?

---

---

---

6. ¿Qué tipo de compromiso posee usted como colaborador con la institución?

---

---

---

7. ¿Cómo demuestra su compromiso con la institución?

---

---

---

### Inestabilidad

8. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el ministerio de Salud pública y Asistencia Social?

---

---

---

9. ¿Cuánto tiempo de vigencia tiene su contrato?

---

---

---

10. ¿Al concluir su contrato tiene la certeza de su renovación? Si su respuesta es negativa, Explique: ¿Qué le provoca no tener esa certeza?

---

---

---

11. ¿Considera usted que el no tener la certeza de renovación influye en su rendimiento? Explique

---

---

---

### Insatisfacción

12. ¿Considera que sus expectativas se cumplen al desempeñar su puesto y contrato actual?, explique

---

---

---

13. ¿Optaría por otro trabajo, si este le ofrece un contrato fijo? Amplíe su respuesta

---

---

---

14. ¿Dispone de todas las herramientas necesarias para ejercer su trabajo sin complicaciones? Explique

---

---

---

### Desmotivación

15. ¿Cómo se siente al saber que su contrato es temporal?

---

---

---

16. ¿Qué lo impulsa a realizar las tareas de su trabajo?

---

---

---

17. ¿Considera que hay algún factor o aspecto que lo desmotiva en relación a su puesto con contrato a término?

---

---

---

## Anexo 4

Universidad San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Ciencias Psicológicas  
 Centro Universitario Metropolitano –CUM–



### Guía de Observación grupal

#### Datos Generales

**Fecha:**

**Lugar:**

**Hora de Inicio de la Observación:**

**Hora de Finalización:**

**Cantidad de Personas:**

<p><b>Tipo de Escenario:</b> (Espacio de trabajo, limpio, cómodo, y ventilado)</p>
<p><b>Actitud y forma de ser al comunicarse con los pares</b>(Afable, retraído, desafiante, hostil, no habla, ansioso, accesible, evasivo, desdeñoso, indeciso)</p>
<p><b>Apariencia general</b> (Arreglo personal de ropa, pelo, uñas, higiene personal e higiene bucal)</p>



**Actividad Motora al hacer comentarios** ( Actividad aumentada, disminuida, manierismos, tics, posturas peculiares, hace muecas como (bosteza, parpadea constantemente, se truena los dedos, mueve el pie , repetidamente, muerde algún objeto, se muerde los labios, se rasca la nariz, mueve el cabello o lo mantiene agarrado, tiene una posición erecta e inmóvil, utiliza las manos para acompañar lo que quiere transmitir)).

**Contacto visual al dar opiniones y cuando hablan sus pares** (directo, desvía la mirada, mantiene la mirada fija en un objeto, mira con desdén, mirada retadora)

**Asociación y flujo de ideas, características del lenguaje** (Lenguaje coherente, incoherente, circunstancialidad)

**Comentarios:** (Anote cualquier otro tipo de mensaje que no entre en las clasificaciones anteriores)

**Anexo 5**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Ciencias Psicológicas  
 Centro Universitario Metropolitano –CUM-

**Guía de Grupo Focal**

Nombre de la institución:

---

Institución: Público:  Privado: \_\_\_\_\_

Tipo de servicio: Grupal (2 a 50 personas) \_\_\_\_\_ Colectivo (más de 50 personas) \_\_\_\_\_

Objetivo (Investigación)

---

Objetivo Grupo focal

Proporcionar un espacio a los colaboradores para dar su opinión respecto al tema.

**DATOS DE LA POBLACIÓN**

Dirigido a: \_\_\_\_\_

Edades	Género		Total
	F	M	
De 18 a 19 años			
De 20 a 45 años			
De 46 a 60 años			
De 61 años y más			
<b>Totales</b>			

**Lista**

No	Lista de Participantes

**Instrucciones**

Las sesiones estarán conformadas por las siguientes partes:

\*Explicación introductoria de la sesión de grupo (reglas): Tiempo a utilizar, la necesaria participación de todos los integrantes, hablar uno a la vez, no cuestionar al moderador, no hay respuestas incorrectas, ni buenas ni malas solo se trata de escuchar opiniones.

\*Recopilación de sus sentimientos o actitudes hacia la identidad institucional y la situación laboral.

\*Conclusiones generales: Recapitular y tomar tiempo para hacer una reflexión final y agradecer la participación.

### Preguntas

No	Preguntas de Estímulo
	<b>Inseguridad</b>
1.	¿Al concluir su contrato tiene la certeza de su renovación?
2.	¿Hay algún aspecto que lo haga sentir inseguro en su estadía en la institución?
	<b>Desempleo</b>
3.	¿Considera que la situación actual del empleo en Guatemala le brinda las suficientes oportunidades?
4.	¿Cuánto tiempo considera que le tomaría encontrar un buen empleo si en dado caso no hay recontractación
	<b>Rechazo social</b>
5.	¿Qué considera que llegue a pasar con sus grupos de relación si se enteran de la terminación de contrato?
6.	¿Estaría usted dispuesto a decirles a sus amigos o familia acerca de la terminación de contrato?
7.	¿De qué forma influye en su entorno social el no tener un trabajo?
	<b>Baja autoestima</b>
8.	¿Cree posible encontrar un empleo de forma rápida si no hay recontractación?
9.	¿Cómo influye en su autoestima el saber que su contrato es temporal?
10.	¿Qué provoca en usted la falta de seguridad en la renovación de su contrato?
	<b>Estrategias de afrontamiento</b>
	<b>Distanciamiento</b>
11.	¿Qué acciones toma o realiza al saber que contrato ya va a termina?
	<b>Reacción hacia la emoción</b>
12.	¿Qué pensamiento vienen debido al pronto despido debido a razones ajenas a su rendimiento?
13.	¿Ha considerado que es debido a su rendimiento?
	<b>Reflexión</b>
14.	¿Se ha sentado a pensar sobre lo que implica el tener un contrato a término?
	<b>Confrontación</b>
15.	¿Ha dado a conocer de forma directa su inconformidad con el contrato temporal

<b>Autocontrol</b>	
16.	¿De qué forma o de qué manera ha manejado su reacción ante situaciones que le generen estrés?
17.	¿El tema de despidos ha provocado emociones que debe manejar cuidadosamente para no provocar problemas en el trabajo?
18.	¿Qué Emociones surgen al saber del contrato a término?
19.	¿Qué ha hecho con las emociones que surgen debido a la terminación de contrato?

### **Evaluación de Chequeo**

<b>Chequear elementos presentes en el grupo focal (evaluación del observador)</b>	
Lugar adecuado en tamaño y acústica.	
Lugar neutral de acuerdo a los objetivos del Grupo focal.	
Asistentes sentados en U en la sala.	
Moderador respeta tiempo para que los participantes desarrollen cada tema	
Moderador escucha y utiliza la información que está siendo entregada.	
Se cumplen los objetivos planteados para esta reunión.	
Explicita en un comienzo objetivos y metodología de la reunión a participantes	
Permite que todos participen.	
Reunión entre 60 y 120 minutos.	
Registro de la información (grabadora o filmadora)	
Refrigerios adecuados y no interrumpen el desarrollo de la actividad.	
Nombre con identificación de asistentes.	

**Observaciones** (Anotaciones sobre el taller, grupo, institución e incidentes que fueran de atención, logros en los participantes)

---



---



---



---

Vo.Bo. \_\_\_\_\_ Fecha de recibido: \_\_\_\_\_

Fuente: <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Guia%20grupo%20Focal.pdf>  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/sanchez\\_e\\_o/apendiceC.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sanchez_e_o/apendiceC.pdf)