



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

**“IMPORTANCIA DE LA SALUD EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
ANTE LA CRISIS COVID-19”**

**MARÍA FERNANDA PUAC**  
**GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2023**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS–

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“IMPORTANCIA DE LA SALUD EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
ANTE LA CRISIS COVID-19”**

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

POR

**MARÍA FERNANDA PUAC**

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

**DIRECTOR**

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

**SECRETARIA**

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Viviana Raquel Ujpán Ordoñez

Nery Rafael Ocox Top

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A. Oliva Marlene Alvarado Ruiz

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



Cc. Archivo

CIEPS. 040-2023

Reg. 017-2021

CODIPs. 1402-2023

**ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**

22 de agosto de 2023

Estudiante

**María Fernanda Puac**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante Puac:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto VIGÉSIMO PRIMERO (21°)** del **Acta CUARENTA - DOS MIL VEINTITRÉS (40-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 11 de agosto 2023, que copiado literalmente dice:

**"VIGÉSIMO PRIMERO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"IMPORTANCIA DE LA SALUD EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL ANTE LA CRISIS DEL COVID"** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**María Fernanda Puac**

Registro Académico 2009-24122

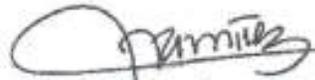
CUI:

2297-00861-0108

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el **Licenciado Fernando Alfredo Letona** y revisado por **Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez**.

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 Orizábal de León**  
**SECRETARIA**

/Bky

Guatemala, 04 de agosto del 2023

**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, la estudiante, **MARÍA FERNANDA PUAC, CARNÉ NO. 2297-00861-0108, REGISTRO ACADÉMICO No. 2009-24122 y Expediente de Graduación No. L-30-2021-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 Examen Técnico Profesional Privado**

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"IMPORTANCIA DE LA SALUD EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL ANTE LA CRISIS DEL COVID-19"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 12 de JULIO del año 2023.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



**M.A. MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ**  
**COORDINACIÓN**  
**UNIDAD DE GRADUACIÓN**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

Lucía, G.

CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación digital y físico.



CIEPs. 040-2023  
REG. 017-2021

**INFORME FINAL**

Guatemala, 28 de julio de 2023

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

Me dirijo a ustedes para informarles que el licenciado **Marco Antonio de Jesús Enríquez** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“IMPORTANCIA DE LA SALUD EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL ANTE LA CRISIS DEL COVID-19”.**

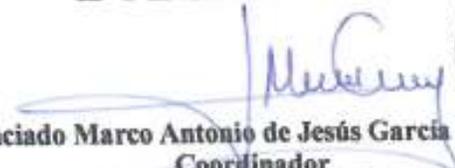
**ESTUDIANTE:**  
**María Fernanda Puac**

**DPL No.**  
**2297008610108**

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 12 de julio de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 11 de julio de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez**  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.  
“Mayra Gutiérrez”



c. archivo

**CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-**  
**9ª. Avenida 9-45, zona 11**  
**Teléfono Planta 24187530**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CIEPs. 040-2023  
REG. 017-2021



Guatemala, 28 de julio de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez  
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:

**"IMPORTANCIA DE LA SALUD EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL ANTE LA CRISIS DEL COVID-19".**

**ESTUDIANTE:**  
María Fernanda Puac

**DPI. No.**  
2297008610108

**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 12 de julio de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez  
DOCENTE REVISOR



c. archivo

**CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11  
Teléfono Planta 24187530**

Guatemala, 24 de marzo de 2022

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)

“Mayra Gutiérrez”

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante **María Fernanda Puac**, con CUI **2297 00861 0108** realizó en esta institución 36 cuestionarios a maestros como parte del trabajo de Investigación titulado: **“Importancia de la Salud Emocional en el Desempeño Laboral ante la Crisis del COVID-19”**, en el periodo comprendido del 15 al 19 de marzo al de del presente año, en horario de 7:00 a.m. a 9:00 a.m. horas.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo.



Edy J. Flores F.



Director Académico de Colegio Montano, Cortijo  
eflores@colegiomontano.edu.gt

Guatemala, 23 de junio de 2023

**Licenciado**

**Marco Antonio de Jesús García Enríquez**

**Coordinador**

**Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) “Mayra Gutiérrez”**

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado *“Importancia de la salud emocional en el desempeño laboral antes la crisis del COVID-19”* realizado por la estudiante **María Fernanda Puac**, con CUI 2297 00861 0108.

El trabajo 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 del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



FIRMA

Licenciado Fernando Alfredo Letona

Psicólogo

Colegiado No. 9925

Asesor de contenido

**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

POR MARÍA FERNANDA PUAC

**ELISA MARÍA HERRERA GUTIÉRREZ**

LICENCIADA EN QUÍMICA Y FARMACEÚTICA

COLEGIADO: 4068

**FERNANDO ALFREDO LETONA**

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO: 9925

## DEDICATORIAS

**A Dios:**

Por protegerme y nunca soltarme, por su amor incondicional que perdurará el resto de mi vida. Por bendecir y guiar mi camino con propósito.

**A mi madre:**

Por guiarme por el buen camino con su ejemplo, por cada palabra de aliento y por motivarme a seguir estudiando una vez más.

**A mi familia:**

Por confiar siempre en mí, por su cariño y porque son fundamentales en mi vida.

**A mi Lucas:**

Por ser mi compañero fiel en mis noches de desvelo al estudiar.

## **AGRADECIMIENTOS**

- A Dios:** Por darme la oportunidad de ser quien soy, porque sé que dentro de sus planes tiene un gran propósito para mí.
- A mi madre:** Por su apoyo moral, espiritual y económico. Por ser mi ejemplo de lucha continua.
- A Mirthala Gutiérrez:** Por ser mi ejemplo por seguir, por inculcarme el amor hacia la lectura y por demostrarme que no existen límites cuando el deseo de superación se tiene en el corazón.
- A mi asesor:** Licenciado Letona, por guiarme y apoyarme durante la carrera de psicología industrial y por el asesoramiento en el proceso de la Tesis.
- A Colegio Montano, Cortijo:** Por el apoyo brindado al realizar mis cuestionarios en su casa de estudios.
- A todos mis amigos:** Porque siempre que los necesité estaban ahí para brindarme una palabra de aliento y hacerme reír para no perder la costumbre.
- A todos lo que me apoyaron:** Porque de una u otra manera contribuyeron en mi formación.

## Índice

Resumen .....	I
Prólogo.....	II
Capítulo I .....	1
1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Objetivos .....	4
1.2.1. Objetivo General .....	4
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
1.3. Marco Teórico.....	5
4.1. Importancia de la salud emocional en el desempeño laboral ante la crisis del COVID-19 .....	5
4.1.1. Crisis por enfermedad del COVID-19.....	5
4.1.2. Psicología de la Salud .....	7
4.1.2.1. <i>Objetivos de la psicología de la salud</i> .....	9
4.1.2.2. <i>Conductas que favorecen la psicología de la salud</i> .....	9
4.1.3. Origen del estudio de las emociones.....	12
4.1.4. Definición de emociones .....	14
4.1.4.1. <i>Desencadenantes</i> .....	15
4.1.4.2. <i>Proceso Cognitivo</i> .....	15
4.1.4.3. <i>Emociones básicas</i> .....	16
4.1.4.4. <i>Funciones de las Emociones</i> .....	19
4.1.5. Definición de emoción y salud .....	20
4.1.6. Definición de la salud emocional.....	20
4.1.6.2. <i>Componentes de la salud emocional</i> .....	23
4.1.6.3. <i>Objetivos de la salud emocional</i> .....	24
4.1.6.4. <i>Importancia de la salud emocional</i> .....	25

4.1.7.	Definición de salud emocional en las organizaciones .....	26
4.1.7.1.	<i>Buenas prácticas organizacionales</i> .....	29
4.1.7.2.	<i>Malas prácticas organizacionales</i> .....	34
4.1.7.3.	<i>Salud emocional para el personal educativo</i> .....	43
4.1.8.	Entorno laboral saludable .....	50
4.1.8.1.	<i>Formas de intervención</i> .....	51
1.3.1.	Consideraciones Éticas.....	57
Capítulo II.....		59
2. Técnicas e Instrumentos .....		59
2.1.	Enfoque y Modelo de Investigación .....	59
2.2.	Técnicas .....	60
2.2.1.	<i>Técnicas de Muestreo</i> .....	60
2.2.2.	<i>Técnicas de Recolección de Datos</i> .....	61
2.2.3.	<i>Técnicas de Análisis de Datos</i> .....	62
2.3.	Instrumentos .....	63
2.3.1.	<i>Carta dirigida a la institución</i> .....	63
2.3.2.	<i>Consentimiento informado</i> .....	63
2.2.3.	<i>Guía del cuestionario de regulación emocional</i> .....	63
2.2.4.	<i>Guía del cuestionario de Karasek</i> .....	64
2.2.5.	<i>Guía del test de autovaloración del rendimiento laboral</i> .....	64
2.4.	Operacionalización de Objetivos, Categorías/VARIABLES.....	65
Capítulo III .....		67
3. Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados .....		67
3.1.	Características del Lugar y de la Muestra .....	67
3.1.1.	<i>Características del Lugar</i> .....	67

3.1.2.	<i>Características de la Muestra</i> .....	67
3.2.	<b>Presentación e Interpretación de Resultados</b> .....	68
3.2.1.	<b>Análisis del modelo mixto</b> .....	69
3.2.1.1.	<i>Tabla No. 1</i> .....	69
3.2.1.1.1.	<i>Gráfica No. 1</i> .....	69
3.2.1.2.	<i>Tabla No. 2</i> .....	70
3.2.1.2.1.	<i>Gráfica No. 2</i> .....	70
3.2.1.3.	<i>Tabla No. 3</i> .....	71
3.2.1.3.1.	<i>Gráfica No. 3</i> .....	71
3.2.1.4.	<i>Gráfica No. 4 (ítems 1, 3, 5, 7, 8 y 10)</i> .....	72
3.2.1.5.	<i>Gráfica No. 5 (ítems 2, 4, 6 y 9)</i> . .....	74
3.2.1.6.	<i>Gráfica No. 6 (ítems del 1 al 9)</i> . .....	76
3.2.1.7.	<i>Gráfica No. 7 (ítems del 10 al 18)</i> . .....	79
3.2.1.8.	<i>Gráfica No. 8 (ítems del 19 al 23)</i> . .....	82
3.2.1.9.	<i>Gráfica No. 9 (ítems del 24 al 29)</i> . .....	84
3.2.1.10	<i>Gráfica No. 10 (ítems del 1 al 4)</i> . .....	86
3.2.1.11	<i>Gráfica No. 11 (ítems del 5 al 8)</i> .....	88
3.2.1.12	<i>Gráfica No. 12 (ítems del 9 al 12)</i> .....	90
3.3.	<b>Análisis General</b> .....	91
Capítulo IV	.....	95
4.	<b>Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	95
4.1.	<i>Conclusiones</i> .....	95

<b>4.2. Recomendaciones</b> .....	96
<b>Referencias</b> .....	98
<b>Anexos</b> .....	104

## Resumen

**Título:** Importancia de la salud emocional en el desempeño laboral ante la crisis del Covid-19

**Autora:** María Fernanda Puac

La salud emocional se ha vuelto de vital importancia dentro de las organizaciones a nivel mundial. Se ha comprobado que tener personal con un coeficiente intelectual elevado no es suficiente para alcanzar el éxito en un puesto de trabajo, el controlar las emociones de manera positiva es importante para ser competitivo y tener satisfacción laboral. Los trabajadores que carecen de salud emocional tienen un bajo nivel de rendimiento dentro de los puestos de trabajo, ya que no son capaces de mantener relaciones interpersonales agradables dentro del equipo de trabajo, lo cual genera roces que pueden afectar su productividad. Derivado de la problemática de la pandemia del COVID-19, el objetivo principal fue estudiar la importancia que tiene la salud emocional en el desempeño laboral durante la pandemia, por lo cual se seleccionó una muestra aleatoria de treinta y seis personas con denominación de trabajadores que participan en las distintas actividades del Colegio Montano Cortijo, comprendidos en edades de 23 a 60 años. La recolección de datos se realizó mediante los siguientes instrumentos: cuestionario de regulación emocional, cuestionario Karasek y el test de autovaloración del rendimiento laboral. A través de estos se pudo encontrar las afecciones a nivel emocional como la dificultad para regular el estrés, insomnio y manifestaciones psicósomáticas, causadas por la sobre carga de trabajo y el agotamiento por la alta demanda tanto de padres de familia y alumnos. Para la realización de esta investigación se tomaron aspectos éticos como el consentimiento informado en el cual se fundamentó el principio de autonomía y libertad, que tuvo cada participante al aceptar o rechazar cualquier participación o procedimiento. Todo esto se rigió bajo las dimensiones de confianza, sinceridad, claridad, responsabilidad y ausencia de manipulación o coerción.

## Prólogo

En el año 2020 se declaró la pandemia al COVID-19 la cual también llegó a Guatemala y afectó a las organizaciones de diferentes sectores económicos, entre los afectados se encontró a los centros educativos que tuvieron que adaptarse a la virtualidad, considerando que el gobierno impuso el confinamiento como medida de prevención de casos positivos. A raíz de estas medidas, el personal administrativo y cuerpo de docentes tuvieron que implementar el uso de herramientas tecnológicas para continuar impartiendo clases, esto conllevó al aumento de carga laboral, a la adquisición de compras de equipos de cómputo con mayor capacidad para soportar las plataformas de trabajo empleadas para ofrecer una atención de mejor calidad a los estudiantes y padres de familia.

Tomando en cuenta lo anterior, se plantearon los objetivos de investigación siguientes: definir las características que posee la salud emocional, identificar los efectos que produce el COVID-19 en la salud emocional de los colaboradores, deducir la relación que existe entre los problemas de salud emocional y el desempeño laboral, proponer estrategias que se pudiesen implementar para abordar los problemas de la salud emocional en los colaboradores. Estos permitieron establecer el orden adecuado para las fases de investigación y aplicación de instrumentos en la recolección de datos.

Una vez recabada la información se determinó que las afecciones a nivel emocional que se dieron en los trabajadores del centro educativo fueron la dificultad para regular el estrés, insomnio y manifestaciones psicósomáticas, causadas por la sobre carga de trabajo y el agotamiento por la alta demanda de atención por parte de padres de familia y alumnos.

Por otro lado, en el mundo laboral actual donde el ritmo acelerado, la presión constante y las demandas cada vez mayores son la norma, la salud emocional se ha convertido en un aspecto

crucial para el bienestar de los trabajadores. Reconocer y priorizar la salud emocional en el entorno laboral no solo es una responsabilidad ética, sino también un factor determinante para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización.

La salud emocional en el ámbito laboral no se limita únicamente a la ausencia de trastornos emocionales, sino que implica cultivar un equilibrio emocional positivo que permita a los empleados enfrentar los desafíos diarios con resiliencia y satisfacción. Es comprender que los trabajadores no son solo recursos productivos, sino seres humanos con emociones y necesidades que deben ser atendidas. Un entorno laboral saludable emocionalmente fomenta el compromiso, la motivación y la creatividad de los trabajadores. Además, contribuya a reducir el ausentismo, el presentismo y los conflictos interpersonales, mejorando así el clima laboral y la eficiencia de los equipos de trabajo.

La tarea de implementar programas y estrategias sobre salud emocional en el trabajo debe involucrar a empleados, líderes y a la propia organización. Requiere un compromiso activo y constante para crear un ambiente que promueva la empatía, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el reconocimiento y la gestión adecuada de las emociones. Invito a los lectores a sumergirse en este viaje, explorar nuevas perspectivas y adoptar prácticas que impulsen la salud emocional en su propio entorno laboral.

Para que el presente estudio fuese desarrollado fue indispensable el apoyo de la Coordinadora de orientación, Director académico, docentes y personal administrativo del Colegio Montano, Cortijo. Además, se contó con el apoyo de los docentes de la Escuela de Ciencias Psicológicas, quienes contribuyeron con su asesoría a la ejecución de la investigación, por lo cual se les extiende el agradecimiento por contribuir al conocimiento que beneficia a la sociedad guatemalteca y al desarrollo de la psicología como campo de la salud.

## Capítulo I

### 1. Planteamiento del Problema y marco teórico

#### 1.1.Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud emocional como una sensación de bienestar que permite a una persona desenvolverse en la sociedad y satisfacer las demandas de la vida cotidiana. Las personas con buena salud emocional tienen la capacidad para afrontar una enfermedad, un cambio o una pérdida.

Para que la salud emocional de una persona sea estable debe estar vinculada a todos los ámbitos de su vida, incluyendo el entorno laboral. Sin embargo, cuando el trabajo está mal organizado, aparecen los riesgos psicosociales, afectando sus estados anímicos, sentimentales y emocionales, provocando reacciones que se exteriorizan como manifestaciones conductuales que pueden ser patológicas, psicosomáticas, entre otros padecimientos.

Aunado a esto, en el 2019 se dio a conocer la enfermedad a causa del coronavirus, y el 11 de marzo la OMS calificó el nuevo brote de coronavirus como una pandemia e instó a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar este problema y a prepararse para la primera ola de la emergencia de salud pública con varias medidas drásticas, una de las cuales fue el confinamiento en muchos países.

Si bien es cierto que las organizaciones lograron implementar medidas inmediatas de seguridad para hacer frente a la crisis, no se lograron preservar todos los puestos de trabajo, ni proteger los ingresos salariales; ya que muchos se vieron en la necesidad de recortar el personal para disminuir los costos y evitar la quiebra de las organizaciones. Sumado a esto, se envió a todo el personal educativo, a trabajar remotamente desde su hogar.

Derivado de lo anterior, es ahí donde el desequilibrio de la salud emocional entra en juego, ya que, si bien es cierto, aún continúa la preocupación recurrente por el contagio de sus familiares, adicional a esto está la carga mental con respecto a la adaptación de horarios, incremento de carga laboral, ajustes al contrato laboral, disminución de salario, crear espacios físicos dentro de su hogar, incremento de gastos financieros como el pago de internet, luz y la compra de un mejor equipo de cómputo. Todo esto ha ido desencadenando diversas patologías como los trastornos neuróticos, cognitivos y por estrés laboral, lo cual aumentan el riesgo de otras enfermedades que contribuyen a lesiones no intencionales e intencionales.

Según datos de la OMS en su publicación *Invertir en Salud Mental* (2004) menciona que la depresión y la ansiedad tienen grandes repercusiones económicas, que cuestan anualmente a la economía mundial US\$ 1 billón en pérdida en productividad. Debido a esto, se pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar del trabajador.

En Guatemala el mercado laboral manifiesta un fenómeno característico históricamente que tiene como base el trabajo presencial y se debe tomar en consideración para su vinculación con la aparición de desequilibrios ante la problemática de la virtualidad, causada por los cambios bruscos de modalidades laborales con radicales modificadores conductuales y espaciales. Las condiciones para la normalización de la virtualidad laboral van en función directa con la producción eficaz y eficiente, que a su vez no contempla retrasos en los programas educativos, lo que incide directamente en las adecuaciones ambientales y de puestos.

Por consiguiente, es necesario estudiar estos aspectos que alteran la salud emocional en el desempeño laboral del trabajador derivado del COVID-19, por ello se utilizó el muestreo aleatorio simple, ya que es un procedimiento de muestreo probabilístico que tiene como finalidad que cada sujeto pueda ser seleccionado sin ningún tipo de sesgo o discriminación y logre

participar de manera objetiva. Así mismo, se utilizó técnicas de recolección de datos como la observación directa no participante, el cuestionario de preguntas cerradas, el cuestionario de Karasek, el cuestionario de regulación emocional, el test de autovaloración del rendimiento laboral y el análisis documental. También, se utilizó la técnica de estadística descriptiva para el análisis de los datos. Entre los instrumentos que se manejarán están, la carta dirigida a la institución, consentimiento informado, guía del cuestionario de Karasasek. guía del cuestionario de regulación emocional y la guía del test de autovaloración del rendimiento laboral.

Así mismo, como aspectos centrales de este proyecto de investigación se encuentran la autonomía, integridad y consentimiento informado como elementos de extrema importancia en las consideraciones éticas. Así como la no maleficencia al no tergiversar, manipular y/o retener información obtenida de cada uno de los participantes. Por lo que, se establecerá un diálogo para crear en primer término un vínculo de confianza que llevará a una colaboración y, que conlleva compromisos, tanto por parte del investigador responsable como del participante.

Considerando la naturaleza del objeto de estudio que es la importancia de la salud emocional en el desempeño laboral ante la crisis del COVID-19, se pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes ¿Qué importancia tiene la salud emocional en el desempeño laboral? ¿Cuáles son las características que posee la salud emocional? ¿Qué efectos produce el COVID-19 en la salud emocional de los colaboradores? ¿Qué relación existe entre los problemas de salud emocional y el desempeño laboral? ¿Qué estrategias se pueden implementar para abordar los problemas de la salud emocional en los colaboradores?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Explicar la importancia que tiene la salud emocional en el desempeño laboral.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Definir las características que posee la salud emocional.
- Identificar los efectos que produce el COVID-19 en la salud emocional de los colaboradores.
- Describir la relación que existe entre los problemas de salud emocional y el desempeño laboral.
- Proponer estrategias que se pudiesen implementar para abordar los problemas de la salud emocional en los colaboradores.

### **1.3. Marco Teórico**

#### **4.1. Importancia de la salud emocional en el desempeño laboral ante la crisis del COVID-19**

Hoy en día, las organizaciones se encuentran en un proceso continuo de aprendizaje para adaptarse ante los constantes cambios de su entorno, siendo el impacto de la enfermedad COVID-19 el que ha afectado de manera en la que las empresas tengan que abordar e implementar aspectos sobre la salud emocional en la gestión de su personal.

##### **4.1.1. Crisis por enfermedad del COVID-19**

El 13 de marzo de 2020 el presidente de la República de Guatemala Alejandro Giammattei confirma el primer caso de coronavirus y poco tiempo después se declara el Estado de Emergencia Nacional a consecuencia del brote de COVID-19, el cual incluyó medidas restrictivas a la libertad personal, algunas de las cuales aún siguen vigentes.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 31 de diciembre del 2019 tuvo por primera vez la noticia de la existencia de este nuevo virus. El cual es una enfermedad infecciosa provocada por el virus SARS-CoV-2. Algunas personas sufren síntomas de intensidad leve a moderada y se recuperan sin necesidad de tratamientos especiales. Sin embargo, la mayoría suelen tener fiebre y problemas respiratorios (tos y disnea o dificultad para respirar). En los casos más graves, puede causar neumonía, síndrome de respiratorio agudo severo, insuficiencia renal e incluso la muerte. Este virus puede propagarse desde la boca o la nariz de una persona infectada en forma de pequeñas partículas líquidas que expulsa cuando tose,

estornuda, habla o respira. La epidemia del COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.

La pandemia de COVID-19 ha causado grandes consecuencias en todo el mundo por las repercusiones devastadoras que ha tenido en la salud pública, el empleo y los medios de vida. Los gobiernos y las organizaciones de trabajadores y de empleadores de todo el mundo han tomado medidas inmediatas para hacer frente a la crisis, preservar los puestos de trabajo y proteger los ingresos, aunque el alcance y la generosidad de estas iniciativas han sido muy dispares. Si bien es cierto que estas medidas han sido esenciales para mitigar la crisis, todos los países han sufrido un pronunciado deterioro del empleo y de los ingresos nacionales, lo cual ha acentuado las desigualdades existentes y ahora corre el riesgo de perjudicar de forma duradera a los trabajadores y las empresas.

De acuerdo con el informe de perspectivas sociales y del empleo en el mundo: tendencias 2021 de la OIT, se calcula que en el 2020 se perdió el 8,8 por ciento del total de horas de trabajo, el equivalente a las horas trabajadas en un año por 255 millones de trabajadores a tiempo completo. Este indicador resumido refleja las distintas vías a través de las cuales la pandemia ha afectado a los mercados laborales.

Dicho informe también indica que, la nueva proyección obtuvo otra pérdida equivalente a 10 millones de puestos de trabajo a tiempo completo en 2021, lo que arroja una cifra total de 100 millones de empleos destruidos, frente a los 90 millones previstos antes de que se revisasen las cifras. El crecimiento previsto del empleo será demasiado débil para ofrecer suficientes oportunidades de empleo a quienes perdieron su empleo o abandonaron la fuerza de trabajo durante la pandemia y a las cohortes más jóvenes que se incorporan al mercado laboral y que han sufrido importantes interrupciones en sus estudios y formación. Por consiguiente, las personas

que han perdido su puesto de trabajo durante la pandemia puede que no encuentren una fácil reinserción en el mercado laboral. La OIT pronostica que esta circunstancia va a afectar en mayor medida a las mujeres, a los jóvenes y a las personas con algún tipo de discapacidad.

Si bien es cierto que las organizaciones lograron implementar medidas inmediatas de seguridad para hacer frente a la crisis, no se lograron preservar todos los puestos de trabajo, ni proteger los ingresos salariales; ya que muchos se vieron en la necesidad de recortar el personal para disminuir los costos y evitar la quiebra de las organizaciones. Sumado a esto, se envió a todo el personal administrativo, a trabajar remotamente desde su hogar. Es ahí donde el desequilibrio de la salud emocional entra en juego nuevamente, ya que, si bien es cierto, aún continúa la preocupación recurrente por el contagio de sus familiares, adicional a esto está la carga mental con respecto a la adaptación del trabajo remoto dentro de sus hogares, generando ciertas patologías de emociones negativas como ansiedad, frustración, problemas para socializar, duelos no resueltos, entre otras.

#### **4.1.2. Psicología de la Salud**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1964) define la salud como: "un estado de bienestar completo físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia". Esta definición recalca la naturaleza bio-psico-social de la salud y pone de manifiesto que la salud es más que la ausencia de enfermedad.

Matarazzo (1980) realiza la primera definición formal de la psicología de la salud, quien la considera como "el conjunto de contribuciones específicas educativas, científicas y profesionales de la disciplina de la psicología la promoción y el mantenimiento de la salud, la prevención y el tratamiento de la enfermedad y la identificación de los correlatos etiológicos y

diagnósticos de la salud, la enfermedad y las disfunciones relacionadas". Esta definición se convirtió en la definición oficial, de la División de la Psicología de la Salud de la American Psychological Association (APA), ya que, en su reunión anual en 1980, fue adoptada como tal con muy pocos cambios. A partir de ese momento, se estableció como punto de arranque conceptual para señalar los objetivos, tratando de diferenciarlas de otras especialidades afines y complementarias.

Según Bloom (1988), la define como el estudio científico de la conducta, pensamientos, actitudes y creencias relacionados con la salud y la enfermedad.

Por su parte, Taylor (1995), menciona que es el campo de la psicología dedicado al conocimiento de las influencias psicológicas en cómo la gente permanece sana, por qué enferman y como responden cuando están enfermos.

A lo que Contreras et al. (2006) añade que la psicología de la salud surgió como respuesta al creciente interés de los psicólogos en temas relacionados con el comportamiento de las personas frente a la salud física; justamente por los escasos aportes de la psicología a este tipo de temas.

Por lo tanto, la psicología de la salud se caracteriza porque es un área más específica que subraya el papel primario de la psicología como ciencia y como profesión en el campo de la medicina comportamental. Debido a que estudia primordialmente el comportamiento en su significado más ambivalente de la persona sana o enferma. Sin embargo, su eje trata desde un posicionamiento de salud positiva, es decir, desde la promoción y prevención del comportamiento de la salud y control de riesgo, ya que se ocupa del comportamiento normal de la persona en el proceso de salud.

#### **4.1.2.1.        *Objetivos de la psicología de la salud***

Los objetivos de la psicología de la salud quedaron definidos en Yale en 1977 y en el Instituto de Medicina de la Academia Nacional de Ciencias en 1978, los cuales son:

- Aumento de salud y bienestar de las personas.
- Prevención o modificación de las enfermedades.
- Mejor funcionamiento de casos con trastornos.
- Para lograrlos se debe realizar lo siguiente:
- Controlar el estrés.
- Fomentar el aprendizaje que favorezcan a la salud o eliminar los comportamientos que la perjudiquen.
- Modificar respuestas concretas de conductas ambientales para cada trastorno.

Las emociones, la conciencia corporal, el estrés y la angustia son conceptos psico-bio-social que se aplican a casi todos los trastornos y enfermedades que aquejan a un individuo. A lo cual, conlleva a describir las conductas que favorecen la salud tanto física como mental.

#### **4.1.2.2.        *Conductas que favorecen la psicología de la salud***

##### **4.1.2.2.1.        *Salud física.***

Se entiende como el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo, ya que tiene que ver con el cuerpo humano. Dicha salud física, se logra con ejercicios o deportes y una buena alimentación.

De acuerdo con la OMS (2021) para mantener una salud física sana, todos los adultos mayores de 18 años deben realizar al menos 150 minutos semanales de actividad física de

intensidad moderada, o al menos 75 minutos semanales de ejercicio de alta intensidad. Para obtener beneficios adicionales para la salud, deben incrementar el tiempo de ejercicio hasta 300 minutos semanales de actividad física moderada o su equivalente. Y para mejorar y mantener la salud del aparato locomotor, se deben realizar dos o más días por semana actividades deportivas que fortalezcan los principales grupos musculares como natación, fútbol, baloncesto, voleibol, tenis y/o bádminton, entre otros. Ahora bien, con respecto a una alimentación adecuada significa llevar una dieta balanceada de modo que el cuerpo pueda obtener los nutrientes necesarios los nutrientes esenciales, así como la energía necesaria, para llevar a cabo las actividades diarias. Estos nutrientes esenciales son: proteínas, hidratos de carbono, lípidos, vitaminas y minerales. Asimismo, para tener una alimentación saludable se recomienda incluir en cada comida los tres grupos de alimentos: verduras y frutas, cereales y tubérculos, y legumbres y alimentos de origen animal. Una alimentación saludable o correcta, es aquella que cumple con las siguientes características:

- **Completa:** que contenga todos los nutrientes, al menos, un alimento de cada uno de los tres grupos en cada comida.
- **Equilibrada:** que los nutrientes guarden las proporciones apropiadas entre sí.
- **Suficiente:** que cubra las necesidades de todos los nutrientes, de tal manera que se tenga una buena nutrición y peso saludable.
- **Variada:** que incluya diferentes alimentos de cada grupo en las comidas.
- **Inocua:** que su consumo habitual no implique riesgos para la salud y se consuma con moderación.

- **Adecuada:** que esté acorde con los gustos y la cultura de cada persona, ajustada a sus recursos económicos sin que ello signifique sacrificar otras características.

#### **4.1.2.2.2. Salud mental.**

La OMS (1948) define a la salud mental como “un estado sujeto a fluctuaciones provenientes de factores biológicos y sociales, en que el individuo se encuentra en condiciones de seguir una síntesis satisfactoria de sus tendencias instintivas potencialmente antagónicas, así como de formar y sostener relaciones armoniosas con los demás y participar constructivamente en los cambios que pueden introducirse en el medio ambiente físico y social”.

Para la Federación Mundial de la Salud Mental (1948) es “el mejor estado posible, dentro de las condiciones existentes, en la medida en que apunte al despliegue óptimo de las capacidades del individuo, físicas, intelectuales, afectivas, teniendo en cuenta el contexto en que se halla.”

Según Becerra (2008) "en lo referente a la salud mental indudablemente existen dimensiones más complejas que el funcionamiento orgánico y físico del individuo. Los conceptos de salud mental incluyen el bienestar subjetivo, la autonomía, la competitividad y potencial emocional, entre otros.”

De acuerdo con las descripciones anteriores, se puede deducir que la salud mental es el estado de equilibrio entre una persona y su entorno sociocultural, lo que garantiza su participación laboral, intelectual y la forma de relacionarse con los demás, con la finalidad de lograr un bienestar y calidad de vida óptimo.

Desafortunadamente, en la mayor parte del mundo, no se le concierne a la salud mental y a los trastornos mentales la misma importancia que a la física; han sido más bien objeto de

ignorancia o desatención, colocando al individuo en una alta vulnerabilidad. Por eso, al hablar sobre esta compleja trama de circunstancias que se derivan de la psicología de la salud, es importante remontar los orígenes de la salud emocional.

#### **4.1.3. Origen del estudio de las emociones**

Las primeras culturas atribuían la locura a los dioses, las más primitivas a los demonios o fuerzas naturales, derivados de un pensamiento arcaico, el cual dio lugar a las trepanaciones craneales, practicadas desde hace más de 5000 años, con evidencias en casi todo el mundo y que aparentemente tenían como una de sus indicaciones el dejar salir los demonios que provocaban las enfermedades mentales. La interpretación naturalista de las enfermedades mentales se inicia en Grecia hacia el siglo V a.C. al extenderse la teoría humoralista de la enfermedad a los problemas o manifestaciones mentales. El humoralismo como doctrina interpretaba la salud como el equilibrio de los cuatro fluidos o humores, que conformaban el cuerpo humano: la bilis negra, la bilis amarilla, la flema o pituita y la sangre. Así, una fiebre o un problema digestivo se interpretaba como resultado de un particular desequilibrio en la composición humoral de los órganos afectados, ante el cual la labor del médico era restablecer el balance perdido.

Galeno, que sistematizó la medicina griega en el siglo II d.C., clasificó las enfermedades mentales en dos tipos: la manía y la melancolía. La primera se produciría por un exceso, bien sea del humor sangre o de la bilis amarilla, y se manifestaba con alucinaciones, mientras que la melancolía se originaba en un exceso de la bilis negra y su principal manifestación sería la depresión. Esta clasificación se mantuvo hasta el Imperio romano.

La difusión del cristianismo, y su posterior oficialización a partir del decreto de Constantino en el 313 d.C., condujo a inevitables conflictos entre el carácter naturalista de la ciencia y medicina grecorromana y la visión cristiana que enfatizaba la omnipotencia y omnipresencia divina. Se adoptó como dogma cristiano la eterna lucha entre el bien y el mal por el alma humana, resurgiendo entre los médicos cristianos la interpretación de la locura como posesión demoníaca.

El paradigma neurológico de la enfermedad mental cambia a partir de la difusión de las ideas de John Locke y el sensualismo de Condillac quienes frente al postulado cartesiano de las ideas innatas postularon que la mente es como una hoja en blanco (tabula rasa) en la cual se generan las ideas a partir de las sensaciones que provienen de los sentidos.

Por otro lado, Sigmund Freud en su texto *Más Allá del Principio del Placer* (1920), en donde plantea “una fuerza en el aparato psíquico, que no se rige bajo las normas del principio de placer, estableciendo de este modo que no se alcanza psíquicamente tal bienestar, y en todo caso si se consigue no lo es de modo continuo.” Es decir, así como la salud se define como bienestar completo y posible, el psicoanálisis postula al síntoma como un malestar que insiste. Cabe destacar a Erich Fromm en su libro *la Patología de la Normalidad* (1985), en donde menciona que “el hombre se forma de acuerdo con las necesidades básicas que se derivan de su condición físico-mental y social.” Por lo tanto, Fromm define a la salud mental desde una visión primariamente ética, es decir, se pregunta que es lo que hace bien al hombre y que es lo que lo daña.

En la primera mitad del siglo XX, la asistencia en salud mental estaba centrada en hospitales psiquiátricos, cuyo fin principalmente era mantener controladas a las personas por considerarlas peligrosas para sí mismos y para las demás personas. Luego, en la segunda mitad

del siglo XX, al terminar la Segunda Guerra Mundial hubo un cambio con la asistencia psiquiátrica, ya que la guerra había ocasionado trastornos mentales en los soldados y parte de la población afectada. Posteriormente, en los años 50, Maswell Jones en su libro Más Allá de la Comunidad Terapéutica (1968) pone en práctica una experiencia de comunidad terapéutica, en donde nace el concepto de psiquiatría comunitaria y comienza a incluirse la rehabilitación de los pacientes que laboraban en el ámbito industrial. Desde 1990 hasta la actualidad, existe un claro énfasis por estudiar la importancia que tiene la salud mental y, por ende, la salud emocional.

#### **4.1.4. Definición de emociones**

Son un complejo conjunto de interacciones entre factores subjetivos y objetivos, mediadas por sistemas neuronales y hormonales que pueden dar lugar a experiencias efectivas como sentimientos de activación, agrado-desagrado, generar procesos cognitivos tales como efectos perceptuales relevantes, valoraciones, y procesos de etiquetado, generar ajustes fisiológicos...y dar lugar a una conducta que es frecuentemente, pero no siempre, expresiva, dirigida hacia una meta y adaptativa. (Kleinginna y Kleinginna, 1981).

La emoción, es un proceso multifactorial o multidimensional que implica unas condiciones o estímulos desencadenantes, una experiencia subjetiva o sentimiento, un procesamiento cognitivo, una activación fisiológica, una manifestación expresiva y una finalidad que es la de servir de adaptación al mundo exterior en continuo cambio, además de unos efectos motivacionales (Fernández-Abascal, Jiménez, Marton, 2003). A continuación, se describirán estas características.

#### **4.1.4.1. *Desencadenantes***

El antecedente que pone en marcha el proceso emocional es la percepción de un cambio en las condiciones estímulares tanto internas como externas al organismo. Este cambio tiene como vías de acceso los sistemas perceptivos del organismo y la propia actividad mental puesto que en ocasiones un recuerdo es suficiente para activar el proceso emocional. El cambio debe reclamar la atención del individuo, que a veces es detectado por procesos automáticos (bajo nivel de conciencia) o cuando aparece de forma repetida se pierde la capacidad de respuesta por la ley de habituación (Fernandez-Abascal y cols., 2003).

Existen una gran cantidad de estímulos que desencadenan emociones, buena parte de la intensidad de la respuesta va a depender del grado de realidad o falsedad de la situación, cuanto más real sea una situación mayor intensidad tendrá la respuesta emocional. La condición desencadenante no tiene que ser un estilo concreto, sino que puede ser un conjunto de condiciones que aparecen simultáneamente en un momento dado (Fernandez-Abascal, 2001).

#### **4.1.4.2. *Proceso Cognitivo***

Es el proceso de valoración responsable de que una persona experimente una emoción determinada. Está enfocado a cumplir las funciones adaptativas, sociales y motivacionales de las emociones que se comentaran más adelante. Este proceso hace referencia a las características de la situación y a cómo se valora la misma (Scherer, 1988, 1990).

Según Scherer, las características de la situación se compondrían a su vez de la novedad que implica el suceso emocional y del nivel de agrado o desagrado que provoca la experiencia. La valoración de la situación se llevaría cabo en función de la significación o importancia de la situación para la persona, el afrontamiento o el grado de control que se puede ejercer sobre la

situación y las normas éticas y sociales de la persona que hacen aceptable o no aceptable el suceso.

#### **4.1.4.3. Emociones básicas**

En la búsqueda de diferencias, Ekman y Friesen (1971) exploraron y documentaron la universalidad de la expresión facial de la emoción a través de investigaciones con personas de distintas culturas, nacionalidades y niveles de alfabetización, ubicación geográfica, entre otras.

En esta misma, consideraron las contradicciones que se presentaban entre los planteamientos centrados en la expresión cultural de las emociones y aquellos que planteaban una mirada universal sobre las mismas. Por lo que consideraron 6 emociones básicas que conforma a una persona, estas son:

##### **4.1.4.3.1. Alegría.**

Es el sentimiento positivo, que surge cuando se experimenta una atenuación en su estado de malestar, cuando consigue alguna meta u objetivo deseado. La manifestación de alegría está sujeta a normas culturales estrictas, adquiridas durante el proceso de socialización del individuo y que determinan cuándo, dónde y con quién puede expresarse esta emoción. Es un estado de bienestar y su principal manifestación de alegría es la sonrisa.

##### **4.1.4.3.2. Sorpresa.**

Es la única emoción que es indeterminada (sin valencia positiva o negativa). Siempre aparece ante una situación agradable o desagradable. Se produce ante una situación que es nueva o extraña. Por eso desaparece con rapidez, lo que le lleva a ser la sensación más breve. Esta emoción surge como consecuencia de unos estímulos que se consideran novedosos y pueden ser de intensidad débil o moderada. La sorpresa, también puede producir incertidumbre por lo que va

a suceder a continuación. De esta forma se produce una emoción secundaria que es la incertidumbre. La sorpresa afecta al sistema nervios autónomo con una desaceleración de la frecuencia cardíaca y un aumento de la conductancia de la piel. Y al sistema nervioso somático con un aumento del tono muscular, una interrupción puntual de la respiración y con la dilatación pupilar.

#### **4.1.4.3.3. Miedo.**

Su función principal es la supervivencia de todo ser humano, conduciendo al distanciamiento del peligro. Es una señal emocional de advertencia de que se aproxima un daño físico o psíquico, ya que implica una inseguridad respecto a la propia capacidad para soportar o mantener una situación de amenaza. Los efectos subjetivos del miedo son básicamente sensación de pérdida de control, malestar, desasosiego, inseguridad y preocupación. La activación del sistema nervioso autónomo en la emoción del miedo tiene dos funciones: la inmovilidad del individuo y la acción defensiva que se refiere a las respuestas para la huida o el ataque.

#### **4.1.4.3.4. Tristeza.**

Es el sentimiento caracterizado por un decaimiento en el estado de ánimo habitual de la persona, que se acompaña de una reducción significativa en su nivel de activación cognitiva y conductual, y cuya experiencia subjetiva oscila entre la congoja leve y la pena intensa propia del duelo o de la depresión. Esto provoca alteraciones de sueño y apetito.

#### **4.1.4.3.5. Ira.**

Surge cuando la persona se ve sometida a situaciones que le producen frustración o que le resultan desagradables. Presenta esquemas cognitivos de evaluación negativa (hostilidad) favoreciendo la expresión de conductas motoras que tienen como finalidad causar daño o destrucción.

#### **4.1.4.3.6. Aversión.**

Disgusto o asco hacia aquello que se tiene delante. Lo cual, produce rechazo y alejamiento.

Así mismo, consideran como una misma emoción culpa y vergüenza, dado que no pueden distinguirse entre sí por su expresión facial.

Posteriormente, Carroll Izard (1977), realiza un trabajo paralelo al de Ekman en la exploración de la expresión facial de la emoción, ha seguido la línea de trabajo de Tomkins y comparte sus fundamentos evolutivos de la expresión emocional, así como en la visión de las emociones como discretas, donde cada emoción corresponde una experiencia distinta.

Izard ha aportado a la formulación de la denominada Teoría de las Emociones Diferenciales. Desde esta visión del desarrollo emocional, se mantiene que las emociones son innatas, cada emoción parcial tiene un sustrato neuro-hormonal, motor, e involucra procesos experienciales (Ferrer y Chacón, 2008: Págs. 137-160).

Las emociones fundamentales descritas por Izard son: interés, disfrute, sorpresa, angustia, rabia, disgusto, desprecio, miedo, timidez, culpa. Estas emociones son parte del sistema motivacional y, que interactúan, aunque el autor plantea que son emociones fundamentales y discretas en neuroquímica, comportamiento, experiencia subjetiva, y feedback desde su expresión facial y corporal. Desde este modelo, se concibe que cada emoción esté organizada dentro de un set de reacciones corporales y faciales específico y distintivo.

Según Izard (1977) los requisitos que debe cumplir cualquier emoción para ser considerada como básica son los siguientes:

- Tener un sustrato neural específico y distintivo.

- Tener una expresión o configuración facial específica y distintiva.
- Poseer sentimientos específicos y distintivos.
- Derivar de procesos biológicos evolutivos.
- Manifestar propiedades motivacionales y organizativas de funciones adaptativas.

#### **4.1.4.4. Funciones de las Emociones**

Según Reeve (1994) las funciones que hacen útiles y beneficiosas a la salud emocional son principalmente tres: la adaptativa, social y motivacional.

##### **4.1.4.4.1. La función adaptativa.**

Es la que prepara al organismo para la acción. Fue puesta de manifiesto por Darwin, y es la función más importante de la emoción. Prepara al organismo para que ejecute eficazmente una conducta exigida por las condiciones ambientales, moviliza la energía necesaria para ello y dirige la conducta a un objeto determinado. Esta función adaptativa está muy delimitada en el caso de las emociones primarias: sorpresa, desagrado, alegría, miedo, ira, tristeza.

##### **4.1.4.4.2. La función social.**

Que comunica el estado de ánimo. Se cumple mediante varios sistemas de comunicación, como la comunicación verbal, comunicación artística y comunicación no verbal (expresión, postura, prosodia del lenguaje...).

##### **4.1.4.4.3. La función motivacional.**

Una emoción puede determinar la aparición de la propia conducta motivada, dirigirla hacia una determinada meta u objetivo y hacer que se ejecute con cierto grado de intensidad.

#### **4.1.5. Definición de emoción y salud**

En la mayoría de las investigaciones durante muchos años han estudiado la relación entre emoción y salud la cual sostienen que los estados afectivos negativos influyen negativamente sobre la salud, mientras que, al contrario, los estados afectivos positivos pueden contribuir a preservarla (Palomero, Fernández-Abascal, Martínez y Chóliz, 2002).

Las emociones y la salud no deben ser entendidas en términos de una simple relación lineal, en la que la influencia de la emoción sobre la salud sea proporcional a la intensidad, frecuencia y duración de la emoción negativa o el grado de estrés experimentado por el sujeto. Esta relación se debe estudiar en investigaciones multidisciplinarias rigurosas atendiendo a los diferentes elementos que influyen en el proceso emocional, por lo que es necesario valorar los procesos cognitivos, fisiológicos y conductuales mediadores en los procesos de adaptación (Martínez-Sánchez y Fernández Castro, 1994).

Las investigaciones sobre emociones y salud han ido más allá del concepto negativo de enfermedad y enlazado con la salud positiva han entendido que la salud no es solo la ausencia de enfermedad, sino que abarca también otros conceptos positivos como el bienestar, la satisfacción vital y la felicidad (Ciarrochi, Forgas y Mayer, 2006).

#### **4.1.6. Definición de la salud emocional**

La salud emocional es un estado de bienestar físico y psicológico que permite una adecuada adaptación a las circunstancias en las que un individuo se desenvuelve. Puede considerarse también como la ausencia de enfermedad mental o de trastorno de origen psicológico.

Daniel Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* (1998) añade que “la salud emocional es el estado óptimo del individuo, un estado de bienestar que permite hacer un mejor uso de las facultades físicas, emocionales y mentales.”

Para que este bienestar sea posible es necesario que la estructura de personalidad del individuo reúna una serie de componentes que le permitan un grado óptimo de equilibrio emocional, de tal modo que pueda hacer una interpretación cognitiva de los acontecimientos que le evite vivir en estados desajustados de ansiedad de forma permanente.

La salud emocional se encuentra relacionado con la salud mental, sin embargo, no deben ser consideradas de la misma manera. La salud emocional se refiere a la forma en cómo una persona reacciona, las actitudes que toma y el control de este. También, posibilita al individuo regular la cantidad de ansiedad que maneja y afrontar situaciones de estrés permitiendo un ajuste adecuado a los requerimientos de las distintas situaciones.

Calle (2008) señala dos tipos de salud emocional, a las primeras emociones, les llama benignas, porque son de bienestar para la persona, y a las segundas emociones malignas, porque causan malestar. Las primeras están basadas en el amor a la vida (biofilia), mientras que las segundas están basadas en la desesperación y la destructividad (necrofilia).

#### **4.1.6.1. *Características de la salud emocional***

Entre las características de la salud emocional se puede mencionar las siguientes:

##### **4.1.6.1.1. *Conciencia emocional.***

Las personas con salud emocional tienen la capacidad de reconocer y comprender sus propias emociones, así como las emociones de los demás. Son conscientes de cómo las emociones pueden influir en su comportamiento y toma de decisiones.

#### **4.1.6.1.2. Autoaceptación.**

La salud emocional implica aceptarse a uno mismo con todas las fortalezas y debilidades. Las personas emocionalmente saludables tienen una actitud positiva hacia sí mismas y no se juzgan ni se critican de manera excesiva.

#### **4.1.6.1.3. Autocontrol emocional.**

Las personas con salud emocional tienen la capacidad de regular y controlar sus emociones. Pueden manejar el estrés, la ansiedad y la ira de manera efectiva, evitando reacciones impulsivas y destructivas.

#### **4.1.6.1.4. Empatía.**

La salud emocional implica la capacidad de comprender y compartir las emociones de los demás. Las personas emocionalmente pueden ponerse en el lugar de los demás, mostrar compasión y ofrecer apoyo emocional cuando sea necesario.

#### **4.1.6.1.5. Relaciones saludables.**

Las personas emocionalmente saludables tienen relaciones interpersonales sólidas y significativas. Son capaces de establecer y mantener vínculos afectivos saludables, basados en el respeto mutuo, la comunicación abierta y la confianza.

#### **4.1.6.1.6. Resiliencia.**

La salud emocional implica la capacidad de hacer frente a los desafíos y superar las adversidades de manera efectiva. Las personas emocionalmente saludables son resilientes y pueden adaptarse a situaciones difíciles, recuperarse rápidamente y seguir adelante.

#### **4.1.6.1.7. Autoestima positiva.**

Las personas con salud emocional tienen una imagen positiva de sí mismas y se valoran a sí mismas. Tienen confianza en sus habilidades y capacidades, lo que les permite enfrentar desafíos con una actitud positiva y optimista.

#### **4.1.6.1.8. Manejo del estrés.**

Las personas emocionalmente saludables tienen estrategias efectivas para manejar el estrés. Pueden identificar y gestionar el estrés de manera adecuada, utilizando técnicas de relajación, apoyar los límites saludables y buscando el apoyo necesario.

Estas características de la salud emocional son fundamentales para el bienestar general y contribuyen a una vida equilibrada y satisfactoria. El desarrollo y el mantenimiento de la salud emocional requieren conciencia, práctica y atención continua.

#### **4.1.6.2. *Componentes de la salud emocional***

Cada persona tiende a comportarse en base a unos patrones homogéneos ante las distintas situaciones de la vida cotidiana, esos comportamientos están relacionados con un estilo de comprender o interpretar la realidad. Tanto los comportamientos como la interpretación cognitiva de los mismos constituyen la personalidad. Para conocerla, los psicólogos recurren a constructos teóricos que aportan orden a esas formas concretas de reaccionar y que permiten anticiparlas y justificarlas.

Para que la salud emocional sea posible es necesario que la estructura de personalidad del individuo reúna una serie de componentes que le permitan un grado óptimo de equilibrio emocional. Se distinguen dos tipos:

#### **4.1.6.2.1. Componentes personales.**

Son inherentes al propio sujeto. Tienen que ver con la comprensión y el control de sí mismo, así como la construcción de su esquema personal a través del cual interpreta el mundo que le rodea, incluyendo el autoconcepto, autoestima, autocontrol, automotivación, localización de control, sistema de atribuciones y la tolerancia a la frustración.

#### **4.1.6.2.2. Componentes relacionales.**

Implican la relación con otras personas. Suponen un recurso para interactuar de forma exitosa. Suponen un recurso para interactuar de forma exitosa. Se destacan: el vínculo afectivo, asertividad, empatía y habilidades sociales.

Cada uno de estos componentes, por sí mismo, aporta salud emocional al individuo, además, la combinación de ellos supone un incremento de esta, haciendo al individuo más adaptable y con mayores posibilidades de éxito personal y social.

#### **4.1.6.3. *Objetivos de la salud emocional***

Estos objetivos pueden ser variados, todo depende de la motivación intrínseca de cada persona y de su contexto social. Entre ellos están:

- Mejorar el nivel de autoestima.
- Poder soportar la adversidad con fortaleza.
- Aumentar el grado de empatía en las relaciones sociales.
- Establecer redes efectivas de confianza, conocimiento y competencia.
- Tener un propósito en la vida y luchar por alcanzarlo.

#### **4.1.6.4. *Importancia de la salud emocional***

De acuerdo con Goleman (2006) la salud emocional es una parte importante de la salud general. Las personas que son emocionalmente saludables tienen el control de sus pensamientos, sentimientos y comportamientos. Son capaces de hacer frente a los desafíos de la vida. Pueden mantener los problemas en perspectiva y recuperarse de los contratiempos. Se sienten bien con ellos mismos y mantienen relaciones saludables.

Ser emocionalmente saludable no significa ser feliz todo el tiempo, significa ser consciente de las emociones. Es decir, se puede lidiar con ellas, ya sean positivas o negativas. Las emociones positivas tienden a abrir la mente al entorno, despertando el instinto por explorar y descubrir cosas nuevas. La teoría de expansión y cimentación de Barbara Fredrickson sugiere que las emociones positivas provocan algo más que hacer sentir bien a un individuo, las emociones positivas: expanden el pensamiento, ayudan a generar una nueva idea e impulsan a ser diferentes y a generar soluciones a los problemas.

Por otro lado, las emociones negativas también son importantes, ya que si existe un control en las mismas ayudan a proporcionar un enfoque más claro, permiten que se examinen los detalles de forma más eficaz, motivan una búsqueda de errores más eficiente y exigen un cambio en lo que se hace y en el pensamiento. Las emociones siguen patrones lógicos Robert Plutchik, un estudioso de las emociones propuso un cambio de las emociones que las presenta de manera explícita a lo largo de una intensa secuencia continua, de tal modo que las emociones se intensifican a medida que pasan de la parte inferior a la superior, siguiendo un patrón lógico. Es decir, del odio se puede llegar a sentir desprecio por alguna cosa o por una persona.

(Fredrickson, 2003: p. 330)

Por ende, las personas sanas emocionalmente también sienten estrés, enojo y tristeza. Pero saben cómo manejar sus sentimientos negativos, y pueden saber cuándo un problema es más de lo que pueden manejar solos y cuándo buscar ayuda profesional.

La salud emocional permite trabajar de manera productiva y lidiar con el estrés de la vida cotidiana. Puede ayudar a una persona a alcanzar su máximo potencial y a trabajar con otras personas, contribuyendo a la sociedad.

Para mantener una buena salud emocional Goleman (2006) cita los siguientes aspectos:

- Ser consciente de las emociones y reacciones.
- Expresar los sentimientos de manera apropiada.
- Pensar antes de actuar.
- Manejar el estrés.
- Aspire al equilibrio.
- Encontrar un equilibrio entre el trabajo y actividades recreativas.
- Cuidar la salud física.
- Conexiones positivas con otras personas.
- Encontrar un propósito y significado en la vida.
- Mantenerse positivo.

#### **4.1.7. Definición de salud emocional en las organizaciones**

El mundo está en constante cambio y en consecuencia el mundo del trabajo también. La globalización, la crisis financiera, las nuevas tecnologías, los cambios demográficos y sociales

tienen su impacto en el mercado laboral, las relaciones en el trabajo, la cultura organizacional y la concepción del trabajo en sí.

Según la RAE (Real Academia Española) la palabra “trabajar” viene del latín “tripaliāre” ‘torturar’, o del latín tardío “trepalium ‘instrumento de tortura compuesto de tres estacas. Estas tres estacas servían, en un principio, para domesticar a los animales salvajes y más tarde se convirtieron en un elemento de tortura y de sufrimiento.

La concepción del trabajo ha estado durante mucho tiempo vinculada al concepto de sacrificio, pero hoy en día esto ya no tiene sentido. Ya que se busca la autorrealización de una vida profesional, disfrutar con aquello que se realiza y con los resultados que se obtienen. Es darle sentido al trabajo, más allá de interpretarlo como una fuente de ingresos.

En este sentido el equipo de Human Research, de la Universidad de Quebec, ha realizado diferentes estudios vinculados a la relación del hombre con el trabajo, por lo que concluyen que hay diferentes formas de darle sentido positivo al trabajo entre ellas están: la identidad, estatus, territorio, producción, resultados y tiempo.

Ahora bien, dentro de los modelos de emociones positivas, está el modelo de Barbara Fredrickson que propone con la teoría de ampliación y construcción de las emociones positivas, que contribuyen al crecimiento y el desarrollo de la persona, también tiene implicaciones en el medio laboral. Los contextos laborales donde las emociones negativas son frecuentes (p.ej., la ira o la ansiedad) limitan el repertorio pensamiento-acción del trabajador, y entre otras consecuencias, su creatividad y desarrollo eficaz.

De manera opuesta, las emociones positivas amplían este repertorio, ofreciendo la oportunidad de desarrollar recursos personales duraderos, que, a su vez, ofrecen la posibilidad de

crecimiento personal mediante la creación de espirales positivas o adaptativas de emoción, cognición y acción, con el consecuente desempeño laboral sobresaliente. Por ejemplo, la alegría genera un clima laboral positivo, fortalece las redes sociales de apoyos laborales, el trabajo en equipo, la creatividad y la resolución creativa de los problemas laborales, la productividad y el bienestar del trabajador.

Las emociones que sienten los trabajadores son una parte muy importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado. Las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, la creatividad y el rendimiento en la tarea del trabajador.

Los profesionales se benefician de las emociones positivas, ya que éstas influirán de manera importante en la organización, generando un clima laboral positivo y contribuyendo en las relaciones interpersonales, generando entornos cívicos y amigables, donde la cooperación y el trabajo en equipo son productivos.

Los trabajadores pueden diferenciar las condiciones laborales que no son óptimas para el bienestar, y este proceso de crítica constructiva posibilita un continuo cambio y mejoría en la dirección de la salud laboral y el bienestar. Equivalentemente, es importante que el profesional sea sensible a las emociones de los clientes/usuarios y compañeros para manejar adecuadamente las situaciones de conflictos interpersonales y de regulación emocional, que se derivan de las situaciones cotidianas laborales, especialmente en las profesiones asistenciales. Estos elementos pueden prevenir también las situaciones de agresión laboral, ya que de esta manera se rompe la espiral de agresión que suele darse entre las conductas incívicas y que pueden llevar a situaciones de agresión continua y entorno laborales tóxicos.

Por lo tanto, son importantes los efectos de las emociones positivas a nivel de prevención de riesgos laborales, motivacional y de las acciones eficaces y la productividad asociada, el aumento de la creatividad, una mayor flexibilidad cognitiva y mayor apertura a las nuevas experiencias, desarrollo de feedback constructivo y mayor pensamiento crítico. A nivel interpersonal, las emociones positivas generan un sentimiento de mayor vinculación con los otros, actitudes cívicas y empatía lo que sin duda contribuye a entornos laborales positivos y al bienestar del trabajador.

#### **4.1.7.1. Buenas prácticas organizacionales**

##### **4.1.7.1.1. Inteligencia emocional en las organizaciones.**

El concepto de inteligencia emocional (IE) es relativamente reciente, derivado de la utilización de la teoría de las inteligencias múltiples (IM) desarrollada por Gardner. Salovey y Mayer (1990) la definieron inicialmente como “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios.” Dichos autores en 1997 propusieron una nueva definición, a la que se le incorporó la relación entre los sentimientos y el pensamiento, además de la regulación de las emociones, publicando que la inteligencia emocional relaciona la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emociones, relaciona también la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento, también la habilidad para entender emoción y conocimiento emocional y la habilidad para regular emociones que promuevan el crecimiento emocional e intelectual.

Sin embargo, corresponde a Goleman el mérito de difundir profusamente el concepto de inteligencia emocional (IE) en 1995, gracias a la publicación de su obra, donde introduce el estudio de la IE, sus alcances y beneficios (Goleman, 2000).

Popularmente la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades, actividades, capacidades y competencias que determinan el comportamiento de un individuo, reacciones, estado de la mente y estilo de comunicación.

Por lo tanto, las emociones han adquirido cada vez mayor importancia en términos de una posible respuesta, cuyo impacto puede resultar positivo o negativo, ante una situación determinada. Desde la perspectiva de la inteligencia emocional, diversos estudios han concluido que no necesariamente las personas más destacadas intelectualmente, resultan ser las que más triunfos logran tanto en el ámbito laboral, como en su vida personal. Para lograr el éxito, adicionalmente a la capacidad intelectual, se enlaza la capacidad de control de las emociones propias y el poder de influencia en los demás, a través de comprender sus emociones.

Algunos autores consideran la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales, mientras que otros piensan que incluye diversos rasgos de personalidad (humor, empatía, asertividad, impulsividad...). A partir de esta diferencia los modelos desarrollados entorno a la inteligencia emocional pueden clasificarse en dos categorías: modelos de habilidad y modelos mixtos.

#### ***4.1.7.1.1.1. Modelos de habilidades.***

Según describen Mayer, Salovey y Caruso (2000) la teoría de la inteligencia emocional está basada en varias ideas claves. Del estudio de la inteligencia se ha tomado la idea de que ésta implica la capacidad para llevar a cabo el razonamiento abstracto.

En la primera formulación teórica propuesta por estos autores en 1990 describen que la IE estaría formada por tres grupos de habilidades: percepción y expresión de las emociones, regulación de las emociones y uso de las emociones. En publicaciones posteriores, Mayer y

Salovey (1997) enriquecen su concepción situando un mayor énfasis en la influencia de las emociones sobre el pensamiento y la inteligencia y restando importancia a los aspectos de la percepción y regulación de las emociones. Desarrollaron una definición más completa y coherente basando su modelo en cuatro ramas jerarquizadas y configuradas desde los procesos psicológicos más básicos hasta los más complejos, entre ellas están:

- Percepción, valoración y expresión de la emoción.
- Facilitación emocional del pensamiento.
- Comprender y analizar las emociones empleando el conocimiento emocional.
- Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

#### ***4.1.7.1.1.2. Modelos Mixtos.***

##### **4.1.7.1.1.2.1. Modelo de competencia de Goleman.**

Las ideas de Goleman han tenido especial repercusión dentro de los trabajos científicos, especialmente relacionados con aplicaciones en el campo de la Psicología del trabajo y de las organizaciones. En este modelo, no sólo se basa en la estructura presentada por Salovey y Mayer (1990) sino que además recoge e integra aportaciones de otras líneas de investigación relacionadas con la inteligencia emocional como los trabajos sobre la inteligencia de Sternberg (1998, 1997, 2000), el optimismo de Seligman (1990) o las aportaciones de Le Doux (1996) sobre el papel de la amígdala cerebral en el control de las emociones.

Para Goleman (1995) la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los de los demás, automotivación y manejar adecuadamente las relaciones que se sostienen con los demás y con uno mismo. Básicamente, en su modelo Goleman planteó

que hay dos tipos de competencias: las personales y las sociales, cada una de ellas compuestas por dimensiones que agrupan una serie de características de personalidad o de habilidades.

#### **4.1.7.1.1.2.1.1. Competencias personales.**

- **Conciencia de uno mismo:** es la conciencia de los propios estados internos, recursos e intuiciones, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en el que aparece. Para esto es necesario que se cuente con conciencia emocional, valoración adecuada de uno mismo y confianza en uno mismo.
- **Autorregulación:** es el control del estado, impulsos y recursos internos, es decir, la habilidad básica que me permite controlar los sentimientos y adecuarlos al momento. Para esto es necesario contar con autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación.
- **Motivación:** son las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de los objetivos. Entre estas están la motivación de logro, compromiso, iniciativa y optimismo.

#### **4.1.7.1.1.2.1.2. Competencias sociales.**

- **Empatía:** es la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. En este se encuentran la comprensión de los demás, orientación hacia el servicio, desarrollo de los demás, aprovechamiento de la diversidad y conciencia política.
- **Habilidades sociales:** es la capacidad para inducir repuestas deseables en los demás. Entre ellas están la influencia, comunicación, liderazgo, catalizador del cambio, resolución de conflictos, colaboración y cooperación, establecer vínculos y habilidades de equipo.

#### **4.1.7.1.2. Modelo de Karasek.**

Karasek (1979) determinó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, son resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Con esto propuso un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, de los cuales se clasifica en demandas psicológicas y control.

##### **4.1.7.1.2.1. Demandas psicológicas.**

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

##### **4.1.7.1.2.2. Control.**

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado. Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

##### **4.1.7.1.2.3. Apoyo social.**

Johnson y Hall (1988) amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador

del efecto del estrés en la salud. El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

#### **4.1.7.2. *Malas prácticas organizacionales***

##### **4.1.7.2.1. Factores psicosociales de riesgo.**

Según el INSHT los factores psicosociales de riesgo o factores de riesgo psicosocial son: “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (Moreno Jiménez, 2010: Pág. 48).

Por otro lado, Quinteros (2016) menciona que los factores psicosociales de riesgo se refieren a factores organizacionales disfuncionales, es decir, que pueden provocar respuestas de tensión, estrés y desadaptación.

Estos mismos factores pueden alterar la salud emocional del trabajador, y la mayoría de estos no son una percepción subjetiva, sino una realidad generada por la organización.

Por lo que, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2002 clasifica a estos factores psicosociales como:

#### **4.1.7.2.1.1. Factores físicos.**

Es todo estado energético agresivo que tiene lugar en el medio ambiente. Los más notables, son los que se relacionan con ruido, vibraciones, calor, frío, iluminación, ventilación, presiones anormales, radiaciones, entre otros. Para cualquiera de estos contaminantes físicos puede existir una vía de entrada específica o genérica, ya que sus efectos son debidos a cambios energéticos que pueden actuar sobre órganos concretos.

#### **4.1.7.2.1.2. Factores químicos.**

Es toda sustancia natural o sintética, que, durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueda contaminar el ambiente (en forma de polvo, humo, gas, vapor, neblinas y rocío) y producir efectos irritantes, corrosivos, explosivos, tóxicos e inflamables, con probabilidades de alterar la salud de las personas que entran en contacto con ellas.

#### **4.1.7.2.1.3. Factores biológicos.**

Son todos aquellos organismos vivos y sustancias derivadas de los mismos, presentes en el puesto de trabajo, que pueden ser susceptibles de provocar efectos negativos en la salud de los trabajadores. Estos efectos negativos se pueden concretar en procesos infecciosos, tóxicos o alérgicos debido a los parásitos, virus, bacterias, entre otros.

#### **4.1.7.2.1.4. Factores ergonómicos.**

Es la falta de adecuación de la maquinaria y elementos de trabajo a las condiciones físicas del trabajador, que pueden ocasionar fatiga muscular o enfermedad de trabajo.

#### **4.1.7.2.1.5. Factores psicológicos.**

Son las situaciones que ocasionan insatisfacción laboral o fatiga y que influyen negativamente en el estado anímico de los trabajadores.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) añade los siguientes factores de riesgo desde la estructura y modo de actuar de la organización.

**4.1.7.2.1.6. Modelos de dirección.**

Los que permiten la presencia de factores psicosociales, son: el autoritario, es fuente de conflicto por la falta de comunicación y motivación; el paternalista, en el que las partes no participan en la solución del conflicto, presenta baja productividad; el pasivo, exhibe poco control, presentando conflictos y tensión.

**4.1.7.2.1.7. Rol de los colaboradores.**

Se entiende como las expectativas relacionadas al puesto, el comportamiento que se espera de quien desempeñe el puesto, si estas no están claras pueden generar: ambigüedad de rol, no tiene suficientes puntos de referencia; conflicto, las demandas para el trabajo son incompatibles.

**4.1.7.2.1.8. Comunicación y relaciones interpersonales.**

Desarrolla la faceta social, permite llevar a cabo proyectos laborales, la elección inadecuada de herramientas de comunicación puede impedir el proceso de la comunicación. Los factores de riesgo psicosocial no se producen sólo por la ausencia de adecuadas formas de resolver los conflictos entre los colaboradores y entre estos y la dirección, sino también en relación a terceras personas con quienes se relacionan los colaboradores. Existen puestos que requieren relación constante con clientes y usuarios, provocando sobrecarga emocional que puede desencadenar formas de agresión física y/o psíquica de los colaboradores.

#### **4.1.7.2.1.9. Carga de trabajo.**

Es el esfuerzo necesario para realizar actividades laborales (físicas o psíquicas), si esta sobrepasa la capacidad genera desgaste y fatiga. La actividad mental necesaria para desarrollar el trabajo es la carga mental, esta se presenta en tareas simultáneas de alta concentración y memoria, demandas intelectuales, cantidad y complejidad de información, tiempo de respuesta, pausas.

#### **4.1.7.2.1.10. Autonomía o control del trabajador.**

Es la posibilidad de tomar decisiones relacionadas a las tareas, tiempos de trabajo, horarios, vacaciones, conductas a seguir, objetivos, iniciativas, normas de la organización, etc., cuando el ritmo de trabajo es impuesto, así como las herramientas y el orden de las tareas, el colaborador tiene poco control y altas exigencias, que derivan en presión intensa, siendo un factor desencadenante de estrés.

#### **4.1.7.2.1.11. Ritmo del trabajo.**

Es la frecuencia y velocidad necesarias para lograr el resultado esperado, los trabajadores sometidos a ritmos elevados de trabajo muestran, además de fatiga, descenso de la autoestima y desarrollo de nerviosismo.

#### **4.1.7.2.1.12. Monotonía.**

Es el número de operaciones que son parte de la tarea, número de veces en que se realiza la tarea durante la jornada laboral. El ser monótono, repetitivo y/o rutinario es propio de ambientes con poca motivación y pocos estímulos laborales que afectan la salud y producen fatiga (física y mental).

#### **4.1.7.2.1.13. Turnos.**

Cuando los miembros de un equipo ocupan el mismo puesto se organizan por turnos para realizar sus tareas, ya sea en distintos horarios y/o en un determinado período de tiempo. Los colaboradores que trabajan turno nocturno, presentan mayor vulnerabilidad a los riesgos psicosociales como, disfunciones del sueño y psicósomáticas, fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad, apatía y adicciones.

#### **4.1.7.2.1. Alteraciones en el trabajador.**

De acuerdo con Velásquez (2012) en su libro la Salud mental de las y los trabajadores, menciona que el trabajo desempeña un papel crítico en el sentido de identidad, autoestima y bienestar psicológico de un individuo, sin embargo, cuando se presentan inadecuadas condiciones laborales que afectan la salud emocional del trabajador pueden desencadenar diversas patologías como:

##### **4.1.7.2.1.1. Estrés.**

Es la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agravan cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

##### **4.1.7.2.1.2. Ansiedad.**

Es un estado mental, una emoción sobrecogedora de inquietud, de inseguridad y de miedo, que viene acompañada por una sensación de peligro inminente. La persona que lo

experimenta a menudo se encuentra imposibilitado, encerrado y dominado por esta emoción. Esto es debido a una comunicación laboral escasa, inadecuadas políticas de seguridad y salud,

#### **4.1.7.2.1.3. *Depresión.***

Es un trastorno del estado anímico en el cual los sentimientos de tristeza, pérdida de interés, desesperanza, baja autoestima y cambios en el sueño, interfieren con la vida laboral durante un período de algunas semanas o más. Derivado de la escasa participación en la toma de decisiones y poco control sobre el trabajo que se realiza.

#### **4.1.7.2.1.4. *Falta de control de impulsos.***

Es un patrón de comportamiento irritable por el cual la persona que lo sufre se ve incapaz de controlar y resistir sus impulsos. Se trata de trabajadores que se enfadan con facilidad, inician muchas discusiones con su equipo de trabajo y pueden mostrarse desafiantes o vengativas con los demás.

#### **4.1.7.2.1.5. *Fatiga recurrente.***

Se trata de la disminución de la capacidad física y mental del trabajador después de haber realizado un trabajo durante un tiempo determinado. Puede ser por la carga y exigencia laboral que puede afectar directamente al sistema nervioso. O al sedentarismo en sus funciones, debido a posturas estáticas por su escaso movimiento. (OMS, 2004)

#### **4.1.7.2.1.6. *Falta de concentración y memoria.***

Es un trastorno en la capacidad de atención que impide la realización de las tareas como prestar atención en reuniones laborales, capacitaciones o presentar alguna iniciativa de mejora. Lo cual, provoca que se necesite más tiempo para recordar o realizar las funciones de su puesto.

#### **4.1.7.2.1.7. *Angustia recurrente.***

Es un estado afectivo que se caracteriza por aparecer como reacción ante un peligro desconocido o impresión. Suele estar acompañado por intenso malestar psicológico y por pequeñas alteraciones en el organismo, tales como elevación del ritmo cardíaco, temblores, sudoración excesiva, sensación de opresión en el pecho o de falta de aire. Derivado de un horario demasiados estrictos y poco flexible, miedo a cometer errores o a una evaluación laboral negativa. (OMS, 2004)

#### **4.1.7.2.1.8. *Trastorno afectivo.***

Son un conjunto de alteraciones psíquicas vinculadas a estados de ánimo que se presentan de forma extrema y patológica y que interfieren de forma muy significativa en la funcionalidad del trabajador. Tienen un sentido desmesurado de las atribuciones de causa y responsabilidad, teniendo consecuencias muy negativas en el ámbito emocional, en la cognición y en la conducta. Esto puede ser provocado por conflictos o acoso laboral (mobbing) por parte de su jefe o compañeros de trabajo.

#### **4.1.7.2.1.9. *Trastornos obsesivos compulsivos.***

Son pensamientos excesivos que llevan a comportamientos repetitivos. Este se caracteriza por los pensamientos irracionales y los temores (obsesiones) que provocan comportamientos compulsivos. Esto se deriva en problemas de toma de decisiones ya que se les dificulta concentrarse.

#### **4.1.7.2.1.10. *Trastornos del estado de ánimo.***

Son trastornos de la salud mental caracterizados por la existencia de alteraciones emocionales, consistentes en periodos prolongados de tristeza excesiva (depresión), de exaltación o euforia excesivas (manía), o de ambos. Este es un problema que afecta a muchos

trabajadores, y provoca una disminución de productividad debido a la desmotivación que tiene en su trabajo.

**4.1.7.2.1.11. Enfermedades musculoesqueléticas (TME).**

Los TME relacionados con el trabajo afectan los músculos, tendones, ligamentos, nervios, articulaciones, cartílagos, huesos o vasos sanguíneos de los brazos, piernas, cabeza, cuello o espalda, que se produce por manipulación de cargas sin ningún equipo de protección personal, movimientos repetitivos, posturas forzadas o estáticas, vibraciones, mala iluminación, temperaturas demasiado altas o bajas, tener una mala postura al estar sentado, o pasar mucho tiempo utilizando la computadora, generando el síndrome del túnel carpiano (entumecimiento y hormigueo en la mano y el brazo).

**4.1.7.2.1.12. Enfermedades gastrointestinales.**

El comer mal en la oficina hace que enfermedades como el colon irritable, gastritis o úlcera sean de gran frecuencia en los trabajadores. Este malestar puede generarse debido a las preocupaciones y presión por cumplir a metas que están fuera del alcance del trabajador.

**4.1.7.2.1.13. Síndrome Burnout.**

Herbert Freudenberger en 1974 llamó como Síndrome de Burnout describiéndolo como una sensación de fracaso y una existencia agotada, que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

Hoy en día, la OMS lo cataloga como una enfermedad laboral que provoca el deterioro en la salud física y mental de los individuos. Es decir, hay una fuerte despersonalización del trabajador frente a la organización.

#### **4.1.7.2.3. Alteraciones en las organizaciones.**

De acuerdo con Fernández (2010), riesgo laboral puede ser considerado como el impacto y probabilidad de que una amenaza pueda afectar de manera potencial la pérdida y consecución de los objetivos estratégicos planteados en la organización. La autora los clasifica en:

##### **4.1.7.2.2.1. Riesgos operacionales.**

Es el riesgo en el que se presentan fallas en los sistemas administrativos y procedimientos internos; pueden ser intensionales o no. Entre estas se puede mencionar la selección de personal, de forma inadecuada debido a las exigencias por parte del jefe inmediato al querer llenar una vacante lo más pronto posible. Sin evaluar exhaustivamente los antecedentes penales y policíacos; cayendo en una información fraudulenta que en poco tiempo puede afectar a la empresa.

##### **4.1.7.2.2.2. Riesgos estratégicos.**

Para Castellanos (2007) este riesgo está asociado a las amenazas y oportunidades transversales a la organización y relacionadas con las definiciones estratégicas. Tal como la mala reputación de la marca por incumplimiento de la ley, por despidos injustificados, por un horario extenso sin goce de horas extras, entre otros. También, pueden ser los cambios tecnológicos, ya que muchos de los empleados no se familiarizan con ciertos programas de cómputo y al someterse a un cambio drástico sin la mayor capacitación puede provocar un fracaso hacia un nuevo proyecto.

##### **4.1.7.2.2.3. Riesgos financieros.**

Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento negativo que tenga consecuencias financieras para una organización. Como la alta rotación de personal derivado de los despidos

masivos o renuncias tempranas, procesos de contratación de personal, absentismo laboral por enfermedad o excusas, indemnización por enfermedad mental o física.

#### **4.1.7.2.2.4. Riesgos del entorno.**

En la opinión de Mejía (2006) este tipo de riesgo comprende elementos como conflicto de intereses por parte de los mismos trabajadores, lo que conduce a conductas agresivas e irrespetuosas ante el equipo de trabajo, es decir, falta de compañerismo.

#### **4.1.7.3. Salud emocional para el personal educativo**

Sin duda alguna, el área educativa se basa principalmente en las relaciones interpersonales con los alumnos, padres de familia, compañeros y autoridades educativas, por lo que las experiencias emocionales de los docentes son permanentes. (Vivas, 2003).

El conocimiento, el afecto y la acción se interrelacionan en la vida, sobre todo en una profesión llena de emociones como es la docencia. Por lo tanto, si se toma en cuenta que las emociones que no son adecuadamente canalizadas pueden traer consecuencias negativas para la persona, resulta necesario reconocerlas, analizarlas y trabajar con ellas (Marchesi, 2007).

Por consiguiente, el aspecto emocional de los docentes es necesario para su propio bienestar personal, donde se mide su efectividad y calidad al llevarse a cabo en los procesos de enseñanza-aprendizaje en el desarrollo socioemocional de sus alumnos.

Debido a esto, la capacidad de identificar, comprender y regular las emociones, tanto positivas como negativas se tornan indispensables en esta profesión, así como el de crear entornos que faciliten el aprendizaje. En particular, si se considera que el aula de clases y la práctica docente son la fuente principal de la autoestima y satisfacción obtenida, así como su debilidad (Zembylas, 2003).

Por ello, el trabajo de los profesores está lleno de emociones, y éstas ocupan un papel muy importante en la satisfacción profesional de los mismos, por lo que resulta necesario preocuparse por su bienestar emocional, siendo una condición requerida para la actividad educativa, pues hay que sentirse bien para educar bien, porque no se puede enseñar con calidad ante la carencia de bienestar emocional (Palomera, Fernández-Berrocal y Brackett, 2008).

Los profesores tienen que aprender estrategias adecuadas para desempeñarse adecuadamente en sus clases; puesto que el realizar un buen trabajo en el aula es una condición básica para asegurar su equilibrio emocional y, por ende, facilitar su bienestar emocional.

Ante las múltiples dificultades por las que atraviesan los profesores es indispensable que cuenten con estrategias efectivas de afrontamiento que les permitan sentirse bien consigo mismos y, por ende, en las actividades en las que se desarrollan.

Hargreaves (2005), menciona que los profesores deben mantener un equilibrio tanto fuera como dentro de la escuela, sobre todo por el trabajo cotidiano realizado en los salones de clases. También, considera que, si a los problemas profesionales se les agregan los personales, resulta muy difícil mantener un equilibrio psicológico y el nivel de entrega óptimo que requieren los alumnos.

Derivado de lo anterior, las repercusiones de las actuales transformaciones sociales en la educación se convierten en un problema cuando la administración escolar ejerce la presión sobre el profesorado de educación básica para estar a la altura de los diversos cambios y expectativas que se producen (Camacho y Padrón, 2006), lo que puede tener un efecto contraproducente si se hace de forma violenta, ya que trae consigo diversas problemáticas.

Una de las problemáticas que aquejan a los profesores es el tiempo, ya que se convierte en una limitación fundamental que se impone a lo que son capaces de hacer y se espera que hagan en sus escuelas. La escasez de tiempo hace difícil planear las cosas de forma más rigurosa, comprometerse con el esfuerzo de innovación o reunirse con los compañeros. La tendencia administrativa se orienta a ejercer un control más rígido del trabajo y del tiempo de los profesores, separándolo en componentes pequeños y concretos con objetivos especificados para cada uno (Hargreaves, 2005).

Otra de las problemáticas es la intensificación del trabajo, convirtiéndose en un problema actual debido al exceso de responsabilidades y la conflictiva situación de las aulas, donde se producen agresiones, además la presión administrativa es cada vez mayor y los padres pretenden que el profesor realice toda la labor educativa (Menéndez y Delgado, 2000). Asimismo, además de las clases, deben cumplir labores administrativas, donde tienen que reservar tiempo para planear, evaluar y orientar a los alumnos; organizar actividades extraescolares, asistir a reuniones de trabajo colegiado y actualizarse ante los frecuentes cambios curriculares. Tal fragmentación genera problemas de calidad en el sistema de enseñanza (Rodríguez, Oramas y Rodríguez, 2007).

#### **4.1.7.3.1. Cambio de metodología laboral en centros educativos por el COVID-19.**

El 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó el nuevo brote de coronavirus como una pandemia e instó a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar este problema con seriedad y a prepararse para la primera ola de la emergencia de salud pública con varias medidas drásticas, una de las cuales fue el confinamiento en muchos países (OMS, 2020).

A medida que entraron en vigor las medidas de confinamiento o la obligación de quedarse en casa, una gran parte de la fuerza laboral debió quedarse en casa y trabajar a distancia, siempre y cuando sus funciones lo permitiesen.

La declaración de la pandemia por el COVID-19 ha causado impactos en todos los ámbitos posibles. La educación sin duda ha sido uno de los sectores más fuertemente afectados, ya que, por primera vez 165 millones de niños y jóvenes de en América Latina y el Caribe han sido afectados por los cierres totales o parciales de sus establecimientos educativos. Esto ha generado una situación sin precedentes, en la cual rápidamente los sistemas educativos han tenido que ajustar sus procesos de enseñanza para que la mayor cantidad de niños puedan continuar aprendiendo desde sus casas.

Al mismo tiempo, el apoyo que día a día ofrecen los docentes en el aula se vio sustituido en gran parte por el apoyo y guía que los padres o cuidadores que pueden ofrecer a sus hijos. Sin embargo, los padres y cuidadores no tienen la preparación suficiente para apoyar a estos estudiantes de la misma manera en que lo hacen los docentes. Ya que muchos de estos padres se encuentran trabajando desde sus casas, lo que dificulta darles la atención que sus hijos requieren para seguir aprendiendo.

Con las herramientas a su disposición, y con poca preparación, de la noche a la mañana muchos docentes tuvieron que reinventar sus procesos de enseñanza para permitir la continuidad del aprendizaje desde casa durante la emergencia y enfrentar cuatro grandes desafíos.

Primero, la mayoría de los maestros no estaban preparados para la digitalización total de sus clases y, sin embargo, tuvieron que aprender en pocos días a usar herramientas digitales para grabar y transmitir sus clases, y para comunicarse con sus alumnos. El reto no fue menor, ya que

tradicionalmente muchos no han estado acostumbrados al uso de recursos digitales y han recibido poca formación.

Segundo, la poca conectividad y acceso a dispositivos como computadores o tabletas, ha limitado el acceso a los recursos digitales, por lo que la mayoría de los docentes también ha tenido que preparar nuevos materiales o ajustar recursos o contenidos existentes para que puedan ser distribuidos por correo o aulas virtuales.

Un tercer desafío para los docentes ha sido cómo mantener el apoyo psicosocial y socioemocional de sus alumnos. Para los niños, una de las consecuencias más graves del cierre de centros educativos tiene que ver con la imposibilidad de acceder a sus compañeros y a sus docentes. Sin embargo, muchos maestros han encontrado diferentes maneras para hablar y mantener el contacto con sus estudiantes, y al mismo tiempo, para apoyar a los padres y cuidadores a través de diversos medios electrónicos para que estos puedan desarrollar un entorno socioemocional saludable y estimulante para sus hijos mientras están en sus casas.

Y el cuarto desafío es el aumento de pago de servicios que los docentes han tenido que cubrir, ya que tuvieron que comprar diversos materiales para poder ofrecer una adecuada educación en línea. Entre ellos están:

- El aumento de la banda ancha o velocidad del internet residencial
- Comprar de equipo de cómputo.
- Adecuar un espacio dentro de su hogar.
- Aumento del pago de luz.

#### **4.1.7.3.2. Alteraciones en el personal educativo por el COVID-19.**

Las repercusiones de las actuales transformaciones sociales en la educación se convierten en un problema cuando la administración escolar ejerce la presión sobre el profesorado de educación básica para estar a la altura de los diversos cambios y expectativas que se producen (Camacho y Padrón, 2006), lo que puede tener un efecto contraproducente si se hace de forma violenta, ya que trae consigo diversas problemáticas.

Una de las problemáticas que aquejan a los profesores es el tiempo, ya que se convierte en una limitación fundamental que se impone a lo que son capaces de hacer y se espera que hagan en sus escuelas. La escasez de tiempo hace difícil planear las cosas de forma más rigurosa, comprometerse con el esfuerzo de innovación o reunirse con los compañeros. La tendencia administrativa se orienta a ejercer un control más rígido del trabajo y del tiempo del personal educativo, separándolo en componentes pequeños y concretos con objetivos específicos para cada uno. (Hargreaves, 2005).

Otra de la problemática Según Menéndez y Delgado (2000) es la intensificación del trabajo, convirtiéndose en un problema actual debido a al exceso de responsabilidades y la conflictiva situación de las aulas, donde se produce agresiones, además la presión administrativa es cada vez mayor y los padres pretenden que el profesor realice toda la labor educativa. Así mismo, además de las clases, deben cumplir labores administrativas, donde tienen que reservar tiempo para planear, evaluar y orientar a los alumnos; organizar actividades extraescolares, asistir a reuniones de trabajo y actualizarse ante los frecuentes cambios curriculares. Tal fragmentación genera problemas de calidad en el sistema de enseñanza.

Las condiciones de aislamiento en el que se encontraban por la pandemia, es otra de las dificultades a las que se enfrenta, ya que la gran mayoría enseñan solos, a puertas cerradas y en un ambiente hostil.

Ante todo, se plantea la necesidad de resaltar la importancia de la salud emocional del personal educativo, particularmente por las implicaciones que tienen en el ejercicio profesional del docente y en los actores involucrados de manera directa e indirecta; el cual es un aspecto que últimamente se le ha dado mayor relevancia, pese a que la percepción, utilización, comprensión y regulación de las emociones, así como sus implicaciones, es una cuestión que se ha estudiado.

De acuerdo con Vivas (2003) el área educativa se basa principalmente en las relaciones interpersonales con los alumnos, padres de familia, compañeros y autoridades educativas, por lo que las experiencias emocionales de los docentes son permanentes. Los factores emocionales y afectivos son causantes de la mayoría de los conflictos que se suscitan en las instituciones educativas al relacionarse con los actores que en el participan.

Este mismo autor también señala que el ámbito educativo se debe prestar atención a las emociones por la diversidad de repercusiones que tienen en el proceso educativo, ya que al descuidarse este aspecto se presentan diferentes problemáticas, como conductas agresivas o la violencia. Esto se debe a que la educación se centra en desarrollar el intelecto, descuidando el aspecto emocional. Lo que tiene una gran implicación al no respetar la educación integral que debe recibir los estudiantes, puesto que la formación recibida no abarca todas las áreas de su vida, manifestando una evidente incongruencia entre la teoría y la práctica, ya que el desarrollo cognitivo debe complementarse con el emocional.

El conocimiento, el afecto y la acción se interrelacionan en la vida, sobre todo en una profesión llena de emociones como es la docencia. Por lo tanto, si se toma en cuenta que las emociones que no son adecuadamente canalizadas pueden traer consecuencias negativas para la persona, resulta necesario reconocerlas, analizarlas y trabajar con ellas.

A lo que Palomera, Fernández y Brackett (2008) añade que el trabajo de los profesores está lleno de emociones y éstas ocupan un papel muy importante en la satisfacción profesional de los mismos, por lo que resulta necesario preocuparse por su bienestar emocional, siendo una condición requerida para la actividad educativa, pues hay que sentirse bien para educar bien, porque no se puede enseñar con calidad ante la carencia de bienestar emocional.

#### **4.1.8. Entorno laboral saludable**

La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS (1999) define como entorno de trabajo saludable al lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices.

Por lo tanto, un entorno de trabajo saludable es una organización próspera desde el punto de vista de su funcionamiento y de cómo consigue sus objetivos. La salud de la empresa y la del trabajador están estrechamente vinculadas. Un entorno de trabajo saludable debe incluir protección y promoción de la salud emocional.

#### **4.1.8.1. Formas de intervención**

##### **4.1.8.1.1. Centrado en la persona.**

De acuerdo con el autor Robbins (2013) las organizaciones deben facilitar en los líderes o jefes herramientas para incrementar la salud emocional en los trabajadores con la finalidad de que se sientan reconocidos, apreciados y valiosos. La facilitación del afecto positivo propicia el mejoramiento de la calidad de las decisiones, relaciones, creatividad, persistencia en las metas y mejora la ciudadanía organizacional en el equipo de trabajo. Los mejores seres humanos necesitan una buena sociedad en la cual desarrollarse. Un líder centrado en la persona propiciará los más altos índices de productividad, a su vez, genera una actitud orientada a resultados.

La libre expresión de pensamientos, sentimientos, emociones y opiniones desarrolla el sentido de pertenencia e identificación. Ésta hará que las actividades diarias se lleven a cabo de una manera más satisfactoria y a su vez se potencie la actitud orientada a resultados. El éxito de esta libre expresión se lleva a cabo dando dirección y guía a través de una retroalimentación positiva y llevando las sugerencias a la práctica.

Según Manville (2003) Mucho se ha hablado de la importancia de las relaciones interpersonales adecuadas en el impacto a la productividad. El hecho de sentirse seguro y confiado, lleva a un mejor alcance de las metas, objetivos y aspiraciones y del mismo modo, las relaciones adecuadas con los jefes fomentan sumar los objetivos personales a los institucionales. Las organizaciones que colocan primero a la gente valoran la diversidad y ayudan a los trabajadores a equilibrar responsabilidades - personales y laborales - con programas centrados en la persona e invierten en la permanente actualización y desarrollo de talentos, logran una fuerza de trabajo más dedicada y comprometida que se traduce en una mayor productividad y satisfacción.

Rogers (2009) propone que las actitudes de empatía, consideración positiva, apoyo incondicional y congruencia son las “condiciones necesarias y suficientes” para que la persona concientice su propia valía y la de los otros. El crecimiento personal mejora el autoconcepto y facilita una comunicación abierta, franca y sincera.

De esta forma Lafarga (2006) menciona que el trabajador se reconoce como un ser completo integrado, se vuelve asertivo y con alta autoestima. Un trabajador con estas características será capaz de lograr una actitud productiva. Ésta le provee satisfacción y plenitud, en el bien ser, bienestar y bien hacer, para la búsqueda del bien común.

#### ***4.1.8.1.1.1. Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva.***

El Administrador de Empresas Stephen R. Covey, quien identifica ocho hábitos como principios rectores que permiten a la persona primeramente buscar la efectividad y, posteriormente, la grandeza a través de la interacción humana. Estos siete hábitos son:

- **Ser proactivo:** ser reactivo consiste en centrarse en aquello que no se puede controlar y quejarse después. Pero siendo proactivo la persona puede decidir centrarse en lo que realmente puede controlar y usarlo para mejorar.
- **Empezar con un fin en mente:** cuando se visualiza el objetivo final, acaba por tener una visión estratégica para sí mismo o para la organización. Cada proyecto o tarea en la que se trabaje ahora debe ser orientada y hacer avanzar hacia ese objetivo.
- **Establecer primero lo primero:** permite liberarse de la tiranía de lo urgente para dedicar tiempo a las actividades que verdaderamente dan sentido a la vida.
- **Pensar en ganar-ganar:** para tener éxito, no hace falta que otra persona o empresa tenga que perder. Para las interacciones más importantes, se debe pensar siempre en intentar

que todos salgan ganando, esto significa encontrar formas de crear relaciones interdependientes que resulten beneficiosas para todas las partes. Por ejemplo, permitir a una empleada trabajar de forma remota, para que pueda trabajar lejos de las distracciones de la oficina y, además, cuidar de su bebé.

Los primeros tres hábitos, proporcionan las herramientas necesarias con que cuenta un individuo para mejorar como ser, estos son descritos como la victoria privada.

- **Procura primero comprender para luego ser comprendido:** es la esencia del respeto a los demás. Es la necesidad que se tiene de ser entendido, es uno de los sentimientos más intensos de todos los seres humanos. Este hábito es la clave de las relaciones humanas efectivas y posibilita llegar a acuerdos de tipo ganar-ganar.
- **Sinergia:** es el resultado de cultivar la habilidad y la actitud de valorar la diversidad. La síntesis de ideas divergentes produce ideas mejores y superiores a las ideas individuales. El logro de trabajo en equipo y la innovación son el resultado de este hábito.
- **Afilan la sierra:** es usar la capacidad que se tiene para renovarse física, mental y espiritualmente.

Estos último cuatro hábitos, son denominados la victoria pública, donde se busca comprender y perfeccionar la interacción entre el hombre y sus semejantes.

#### **4.1.8.1.1.2. Jerarquía de las necesidades de Maslow.**

A esta postura en donde se centra al trabajador como persona pensante y que siente, se suma la jerarquía de necesidades de Maslow adoptado a las necesidades dentro de la organización.

- **Necesidades fisiológicas:** como salario base y condiciones laborales.

- **Necesidades de seguridad:** se refiere a la estabilidad laboral, así como las prestaciones laborales.
- **Necesidades de pertenencia:** es la integración con los compañeros de trabajo y la identificación con la organización.
- **Necesidad de reconocimiento:** los trabajadores buscan el reconocimiento tanto de los demás.
- **Necesidad que es de autorrealización:** que se enfoca en el desarrollo de la creatividad, el enfrentar los retos y demanda laboral. A lo que Víctor Frankl (1991) añade “el sentido de la vida se encuentra en las actividades desempeñadas por la persona, por ello es importante que el trabajador vea en su vida la oportunidad de llevar a cabo su misión, una obra personal que solo él podrá realizar en esta vida. El trabajador que no tenga conciencia de esto se sentirá confundido y paralizado ante situaciones difíciles.”

#### **4.1.8.1.2. Medidas de promoción, prevención y tratamiento.**

Al hablar de medidas que se pueden implementar para mejorar la salud emocional de los trabajadores significa actuar sobre la organización, interviniendo directamente sobre la fuente de los factores de riesgo psicosocial.

Es aquí donde se realizan actividades de promoción, dando a conocer la atención médica y psicológica, como el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, acuerdo gubernativo número 29-2014 menciona en su artículo 303. También, se debe capacitar al personal en materia de salud mental para que sepa cómo existen ciertos tipos de estresores que pueden afectar su desempeño laboral.

Luego, se debe trabajar en el segundo nivel de atención, es decir, la prevención, analizando las informaciones obtenidas de la historia clínica ocupacional y brindado primeros auxilios en donde se vigilará las condiciones en las cuales trabaja el individuo que puede afectar su salud emocional.

Por ende, el tercer nivel es ofrecer un tratamiento, gestionado una reubicación del trabajador según sus necesidades, ya que puede que este le esté ocasionando ciertas patologías que impiden tener una mayor productividad laboral.

#### **4.1.8.1.3. Salario emocional.**

El termino salario emocional viene haciéndose cada vez más presente en la actualidad, como una ayuda a mejorar el desempeño laboral. ya que, tiene en cuenta los beneficios y compensaciones no económicas que obtienen los colaboradores en toda organización, tales como, la probabilidad de que los empleados laboren desde su casa unas horas a la semana, celebren fechas especiales, obtengan reconocimientos, entre otros factores que los hace felices.

Se llama salario porque busca una contraprestación de la persona hacia la empresa, y se denomina emocional ya que depende de la satisfacción de las necesidades de la persona, puede ser desde un buen clima organizacional, hasta el reconocimiento por logro realizado (Rocco, 2009).

Palomo (2010) refiere que los intangibles que pueden ser proporcionados por una empresa a manera de complemento del salario económico, incrementan la satisfacción de los trabajadores, haciendo además más atractiva a la empresa en el mercado laboral. Salario emocional es un término específico, singular y complejo, basado en la empresa que lo implementa. Es poco generalizable, pero sumamente eficaz si se singulariza y flexibiliza de

acuerdo con cada trabajador, ya que cada uno posee motivos particulares sintiéndose satisfecho con cosas y/o situaciones individuales para cada sujeto.

Para las organizaciones, el sueldo emocional puede traer importantes beneficios como, menor rotación en la planilla, menor absentismo laboral, mayor productividad y compromiso, ya que incrementa el sentido de pertenencia hacia la organización.

Entre las herramientas que se puede implementar dentro del salario emocional están:

- **Balance vida y trabajo:** es decir, medidas de conciliación con la jornada laboral, el trabajador puede elegir un día a la semana para laborar desde su casa, los viernes podrán trabajar solamente medio tiempo.
- **Crear espacios para el descanso u ocio:** para promover la salud física, esta se puede realizar dos veces al mes ya sean partidos de futbol u otro deporte que se logre consensuar por votación.
- **Oportunidad de promoción interna:** contar con un plan de carrera para asumir nuevos desafíos y desarrollar su capacidad profesional.
- **Bienestar emocional:** el cual tiene que ver con el reconocimiento, autonomía, retos profesionales y trascendentes dentro de la organización.
- **Generar un buen clima laboral:** donde la esencia de todo equipo sea el escuchar empáticamente a los otros, y tomar en cuenta cada opinión otorgada.
- **Promover alimentos saludables:** donde exista un comité de cafetería y se encuentren precios accesibles.
- **Otorgar servicios de formación:** como cursos de interés, ayuda económica con estudios universitarios y asesoramiento legal.

Lo anterior, se complementa con la postura de Abad (2005), quien menciona que los factores inherentes al salario emocional son: la capacitación dada por la organización empresarial, calidad de la relación con el supervisor inmediato, capacidad para poder expresar ideas y sugerencias, oportunidades de desarrollo y promoción, retos profesionales, planificación de carrera, ambiente laboral agradable y por último, flexibilidad, seguridad, equidad y reconocimiento. Este autor, le da mayor importancia al tema de flexibilidad, dado que el mundo cada vez es más dinámico y los trabajadores tienen la posibilidad de realizar algunas actividades desde su casa, con el uso de sus computadoras portátiles que pueden simplificar las actividades empresariales.

Para la realización de esta investigación se tomarán aspectos éticos que conciernen al consentimiento informado en el cual se fundamentará el principio de autonomía y libertad, que tendrá cada participante para aceptar o rechazar cualquier forma de participación o procedimiento que conlleve dicha investigación. Todo esto, se regirá bajo las dimensiones de confianza, sinceridad, claridad, responsabilidad y ausencia de manipulación o coerción.

### **1.3.1. Consideraciones Éticas**

Durante el proceso de investigación se integraron los principios éticos del psicólogo en cada una de las aplicaciones de los instrumentos de investigación. En el conjunto de cuestionarios que fueron aplicados no se exigió el nombre completo ni edad de los colaboradores para preservar de mejor manera la intimidad de estos. Se solicitó permiso por escrito para administrar los cuestionarios y test en el centro educativo Colegio Montano, Cortijo. Además, se

concertó con el director las fechas más apropiadas para la recogida de datos. Tras las indicaciones del centro educativo se obtuvo el informe favorable para desarrollar esta investigación.

En la etapa del acercamiento a la población se tomó en cuenta el principio de autonomía con el cual se respeta la voluntad de los participantes quienes eligieron someterse al proceso conociendo la finalidad del estudio y su impacto. Por ello, se les dio la información sobre el fin del estudio, posteriormente cada participante respondió el consentimiento informado en el cual, daban autorización para tomarlos en cuenta en el estudio.

Por otro lado, también se ha considerado la regla de confidencialidad con la que se buscó cuidar la identidad de las personas que respondieron a los test y cuestionarios, de este modo se resguardó la información brindada por los participantes, garantizando la seguridad, confianza y respeto durante el proceso de análisis de datos. Cabe destacar que con este estudio se ha pretendido aportar información que sea de beneficio para los trabajadores administrativos y operativos, a fin de mejorar el bienestar físico, mental y social; por lo anterior, se ha hecho énfasis en el principio de beneficencia que consiste en no afectar a la persona al aplicar un instrumento de investigación, con lo cual se pretende brindar una respuesta a las necesidades psicológicas en el trabajo.

Finalmente, la información proporcionada por cada participante ha sido tratada con responsabilidad, buscando la objetividad en los resultados, de modo que puedan reducirse sesgos y darse malinterpretaciones o utilización inadecuada de los resultados obtenidos. Con esto, se ha buscado que la organización educativa pueda conocer la importancia sobre la implementación de estrategias que reduzcan las afecciones de origen emocional en los trabajadores.

## Capítulo II

### 2. Técnicas e Instrumentos

#### 2.1. Enfoque y Modelo de Investigación

Según Mateo (2001) el enfoque empírico-analítico, también llamado positivista o racionalista, sigue los métodos de las ciencias físico-naturales, consideradas como modélicas del conocimiento científico y defiende determinados supuestos sobre la concepción del mundo y el modo de conocerlo (...) El conocimiento debe ser formalizado, con variables seleccionadas de manera clara y precisa, conceptos operacionalizados, con unidades de análisis univariantes, para establecer variables, dependientes e independientes, sobre las que se estudia dependencia mutua y los efectos de la manipulación de unas en las otras. La estadística tiene una gran importancia como instrumento de análisis e interpretación de datos.

Por otro lado, el modelo mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio. (Medina, 2013: p. 14).

Por lo tanto, se utilizó el enfoque empírico-analítico y el modelo mixto, debido a que se pretendió recolectar y analizar e integrar los datos cuantitativos y cualitativos, con la finalidad de obtener resultados más confiables y con mayor entendimiento del fenómeno que se quiso comprender de manera más integral. Por lo tanto, el enfoque y modelo elegidos ofrecieron mayor

amplitud de información ya que se pudo describir el fenómeno y medirlo a través de escalas de puntuación, obteniendo mayor comprensión y corroboración de los resultados obtenidos, explicando los hallazgos de los procesos causales.

## 2.2. Técnicas

Estas sitúan a nivel de los hechos y permiten la aplicación del método por medio de elementos prácticos, concretos y adaptados al objeto de estudio, por tanto, las técnicas poseen un carácter práctico y operativo y los métodos un carácter más global y de coordinación de operaciones. (Juárez, 2000: p. 157)

### 2.2.1. Técnicas de Muestreo

Para efectos de esta investigación se utilizó el muestreo aleatorio simple, ya que es un procedimiento de muestreo probabilístico que tiene como finalidad que cada sujeto pueda ser seleccionado sin ningún tipo de sesgo o discriminación y logre participar de manera objetiva.

Se define como muestra aleatorio simple al personal educativo del colegio Montano Cortijo, comprendidos entre las edades de 23 a 60 años. El cual cuenta con 40 colaboradores por lo que se eligió a 36 personas de forma aleatoria, teniendo un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5%. Este margen se calculó en base a la siguiente formula:

$$z \times \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$$

- n: tamaño de la muestra o población
- $\sigma$ : desviación estándar de la población
- z: puntuación z

## **2.2.2. Técnicas de Recolección de Datos**

### **2.2.2.1. Consentimiento informado.**

Se solicitó permiso a las autoridades correspondientes del Colegio Montano Cortijo para poder llevar a cabo el proceso de la investigación en base al consentimiento informado (2010, Código de Ética Colegio de Psicólogos de Guatemala: P.10).

### **2.2.2.2. Observación directa no participante.**

Se realizó durante una jornada regular de trabajo, con el debido consentimiento de las autoridades del Colegio Montano Cortijo, a quienes se les informó sobre la investigación, los objetivos y el manejo ético de la información, para incentivar la participación de los colaboradores y obtener así su consentimiento.

### **2.2.2.3. Cuestionario de preguntas cerradas.**

Son preguntas cuyas respuestas ya están acotadas cuando se diseña el cuestionario. El investigador determina, previamente, cuáles son las diversas alternativas de respuesta posibles a una cuestión determinada (Cea D´Ancona: p. 249).

Esta técnica se aplicó bajo la voluntad de las personas, previamente informadas en cuanto a contenido y la intención de su aplicación.

#### **2.2.2.3.1. Cuestionario de regulación emocional.**

Este cuestionario estuvo relacionado con la vida emocional, en particular sobre cómo se controlan o manejan y regulan las emociones. En este sentido, fueron de interés dos aspectos principales: por un lado, la experiencia emocional o cómo se sienten las emociones; y por otro la expresión emocional o como se muestran las emociones en la forma de hablar o de comportarse. (Bisquerra, R. 2001).

#### **2.2.2.3.2. Cuestionario de Karasek.**

El modelo demanda-control (DC) de Karasek constituye una aproximación a conocer los factores psicosociales que pueden generar estrés laboral. (Llaneza, 2009: p. 473.)

Las dimensiones evaluadas fueron de naturaleza psicosocial entre ellas están:

- a) Dimensión de decisión
- b) Dimensión de apoyo social
- c) Dimensión compañeros
- d) Dimensión exigencias en el trabajo

#### **2.2.2.3.3. Test de autovaloración del rendimiento laboral.**

La evaluación consistió en comparar el resultado obtenido con el objetivo previamente definido. La evaluación tuvo como objetivo que el participante valorara su propia motivación. (Charleux, 2016: p. 84.)

El instrumento resultó importante en la autoevaluación, ya que el participante hizo su propio contexto laboral y la inferencia a su motivación.

#### **2.2.2.4. Análisis documental.**

Se utilizó durante toda la investigación, para analizar, comparar y evaluar con juicio crítico toda la información teórica que se incluye en la investigación. (Tamayo, 2003)

### **2.2.3. Técnicas de Análisis de Datos**

Dado que la investigación fue de modelo mixta de tipo descriptivo se utilizó:

### **2.2.3.1. Estadísticas descriptivas:**

Mediante el cual se presentó una recopilación, organización y análisis de la interpretación de datos, de tal manera que se describe fácil y rápidamente las características esenciales de los datos obtenidos mediante el empleo de diagramas, tablas dinámicas y porcentajes.

## **2.3. Instrumentos**

### **2.3.1. Carta dirigida a la institución**

Este fue utilizado para solicitar el permiso correspondiente para poder realizar las observaciones directas no participativas y los cuestionarios dirigidos a los colaboradores del establecimiento educativo.

### **2.3.2. Consentimiento informado**

Fue utilizado para socializar el permiso correspondiente para poder realizar las observaciones directas no participativas y los cuestionarios dirigidos a los colaboradores del establecimiento. El consentimiento informado involucra la capacidad legal del participante, en donde le permita el libre ejercicio del poder de elección, sin la intervención de ningún elemento de presión, fraude, engaño, coacción o compulsión; debe tener el conocimiento y la comprensión suficientes de los elementos en juego en la investigación, que le permitan una decisión lúcida y con conocimiento de causa. (2010, Código de Ética Colegio de Psicólogos de Guatemala: P.39).

### **2.2.3. Guía del cuestionario de regulación emocional**

Evaluó las emociones de cada colaborador. Este cuestionario fue compuesto por 10 ítems divididos en dos subescalas correspondientes a las dos estrategias de regulación emocional: reevaluación cognitiva (6 ítems) y supresión (4 ítems). Los ítems se respondieron en una escala

tipo Likert de 5 puntos, (1) completamente desacuerdo, (2) desacuerdo, (3) ni acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) completamente de acuerdo.

#### ***2.2.4. Guía del cuestionario de Karasek***

Sirvió para medir cómo los factores psicosociales influyen en el desempeño laboral, a través de 29 preguntas de tipo cerrado, con cuatro respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, completamente de acuerdo, el participante elige una sola respuesta con X.

El cuestionario evaluó cuatro dimensiones: decisión, apoyo social, compañeros y exigencias en el trabajo; estos están distribuidos de la siguiente manera: decisión en los ítems del 1 al 9, exigencia del trabajo en los ítems del 10 al 18, apoyo social en los ítems del 19 al 23, compañeros en los ítems del 24 al 29.

#### ***2.2.5. Guía del test de autovaloración del rendimiento laboral***

Se identificó manifestaciones psicobiológicas experimentadas por el colaborador ocasionadas por la sobrecarga laboral a través de 12 ítems.

## 2.4. Operacionalización de Objetivos, Categorías/VARIABLES

<b>Objetivos</b>	<b>Definición conceptual categoría/variable</b>	<b>Definición operacional categorías/variables</b>	<b>Técnicas / Instrumentos</b>
Explicar las características que posee la salud emocional.	<b>Salud emocional:</b> es el estado óptimo del individuo, un estado de bienestar que permite hacer un mejor uso de las facultades físicas, emocionales y mentales.  (Goleman 1998)	Tipologías de la salud emocional.	Cuestionario de regulación emocional.
Identificar los efectos que produce el COVID-19 en la salud emocional de los colaboradores.	<b>COVID-19:</b> es una enfermedad infecciosa provocada por el virus SARS-CoV-2. La mayoría de las personas sufren síntomas de intensidad leve a moderada y se recuperan sin necesidad de tratamientos especial. Sin embargo, algunas personas desarrollan casos graves y	Identificación de los riesgos derivado de la crisis del COVID-19.	Cuestionario de Karasek

	necesitan atención médica. (OMS, 2020).		
Deducir la relación que existe entre los problemas de salud emocional y el desempeño laboral.	<b>Ausencia de salud emocional:</b> la salud emocional es parte integral de la salud; tanto es así que no hay salud sin salud emocional. Está determinada por múltiples factores socioeconómicos, biológicos y medioambientales. (OMS,2018)	Factores de riesgo psicosociales en el área laboral.	Test de autovaloración del rendimiento laboral.
Proponer estrategias que se puedan implementar para abordar los problemas de la salud emocional en los colaboradores.	<b>Estrategias en la salud emocional:</b> primero se debe central en la persona, luego seguir con las medidas de promoción, prevención y tratamiento. (Covey, 1996).	Intervenciones estratégicas en la salud emocional.	Observación directa no participativa

## Capítulo III

### 3. Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados

#### 3.1. Características del Lugar y de la Muestra

##### 3.1.1. *Características del Lugar*

El centro educativo se encuentra ubicado en el Km. 19.5 carretera Roosevelt 7-55, zona 1 Mixco, Lo de Coy. Su infraestructura está compuesta por diversas áreas, entre las cuales están: oficinas administrativas, aulas, sanitarios para estudiantes y docentes, cafetería, canchas deportivas, auditorio, gimnasio, librería, áreas verdes y lugar de estacionamiento. Entre los servicios básicos que presta se puede mencionar el abastecimiento continuo de agua potable, drenaje, energía eléctrica, internet, cañoneras en cada salón, iluminación, ventilación y temperatura ambiente. Otro aspecto importante es que cuenta con la señalización e insumos adecuados para la prevención y la atención de contingencias.

##### 3.1.2. *Características de la Muestra*

Los sujetos de estudio están conformados por 36 colaboradores del Colegio Montano Cortijo, comprendidos entre las edades de 23 a 60 años de sexo femenino y masculino. De los cuales la mayoría tiene estabilidad laboral de 3 a 10 años laborando para el centro educativo, desempeñando puestos administrativos y docencia. Poseen diversas religiones, etnias y estados civiles. Cuentan con un nivel socioeconómico medio-alto y tienen un nivel académico universitario.

### **3.2. Presentación e Interpretación de Resultados**

Se presentan los resultados estadísticos gracias a la disponibilidad de los colaboradores del Colegio Montano, Cortijo quienes apoyaron esta investigación respondiendo tres instrumentos de trabajo siendo estos el Cuestionario de Regulación Emocional, Cuestionario Karasek y el Test de Autovaloración del Rendimiento Laboral. De esta forma se analizó la importancia de la salud emocional en el desempeño laboral ante la crisis del COVID-19.

Se presentan primero los datos sociodemográficos de los colaboradores de Colegio Montano, Cortijo en las tablas No. 1, 2 y 3 y gráficas No. 1, 2 y 3.

Luego, en las siguientes gráficas se detallan los resultados obtenidos, el Cuestionario de Regulación Emocional evalúa dos estrategias, la gráfica No. 4 corresponde a la reevaluación cognitiva y la gráfica No. 5 la supresión expresiva.

El resultado del Cuestionario Karasek evaluó cuatro dimensiones, la gráfica No. 6 corresponde a la dimensión de decisión, la gráfica No. 7 dimensión exigencias en el trabajo, gráfica No. 8 dimensión apoyo social y la gráfica No. 9 dimensión compañeros.

El Test de Autovaloración del Rendimiento Laboral manifestaciones psico-biológicas se detallan en la gráfica No.10 de los ítems No. 1 al 4; y en la gráfica No. 11 de los ítems No. 5 al 8; Y, por último, en la gráfica No. 12 de los ítems No. 9 al 12.

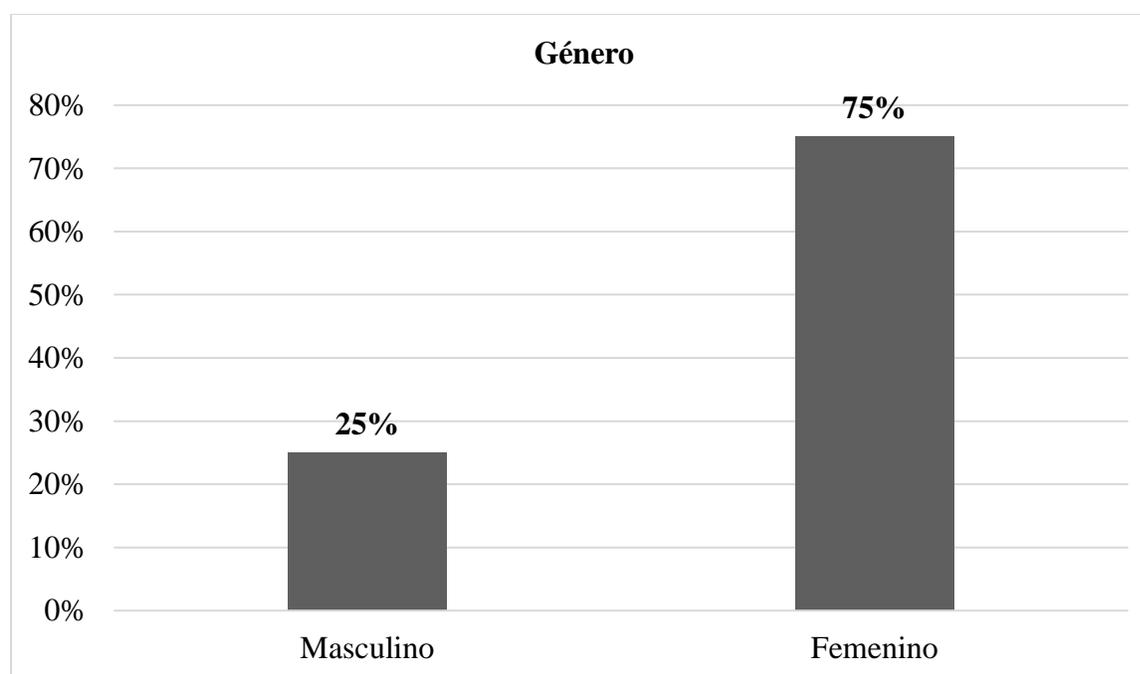
### 3.2.1. Análisis del modelo mixto

#### 3.2.1.1. *Tabla No. 1*

##### Descripción de la muestra poblacional

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	9	25%
Femenino	23	75%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

#### 3.2.1.1.1. *Gráfica No. 1*



**Nota:** Gráfica No. 1. Descripción de la muestra poblacional de los colaboradores de Colegio Montano, Cortijo. Año 2022.

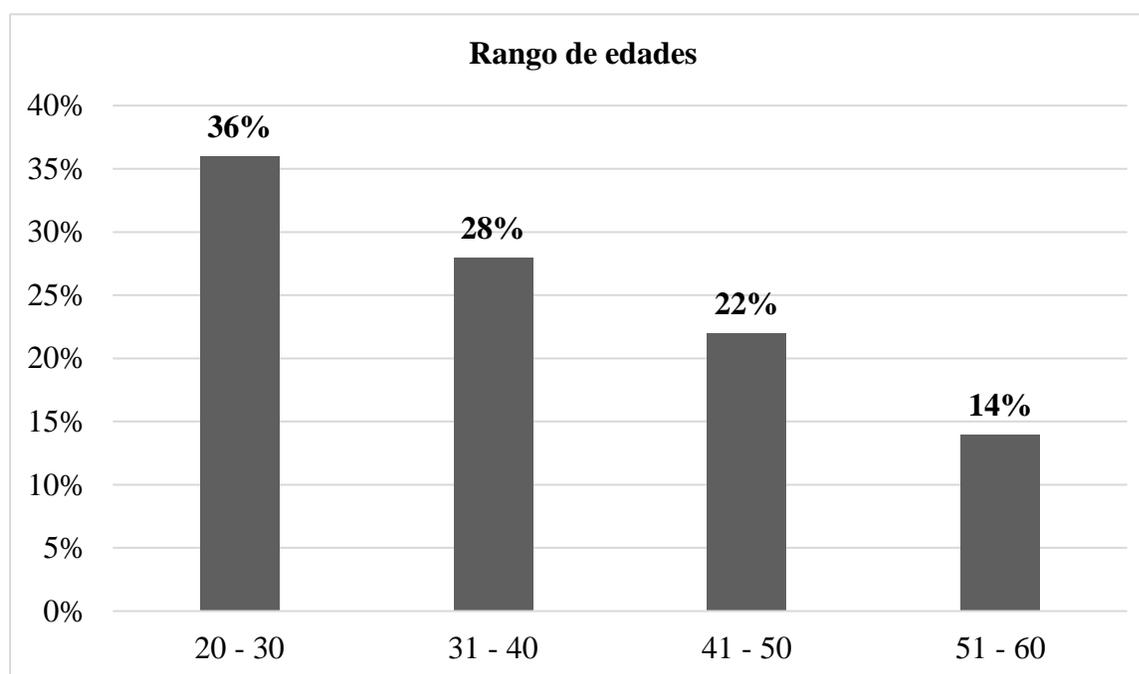
En la gráfica No. 1, se ilustra que la muestra tomada de Colegio Montano, Cortijo, está conformada por 36 colaboradores, los cuales el 25% son hombres y el 75% mujeres.

### 3.2.1.2. *Tabla No. 2*

#### Descripción de la muestra poblacional

Rango de edades	Cantidad	Porcentaje
20 – 30	13	36%
31 – 40	10	28%
41 – 50	8	22%
51 – 60	5	14%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

#### 3.2.1.2.1. *Gráfica No. 2*



**Nota:** Gráfica No. 2. Descripción de la muestra poblacional de los colaboradores de Colegio Montano, Cortijo. Año 2022.

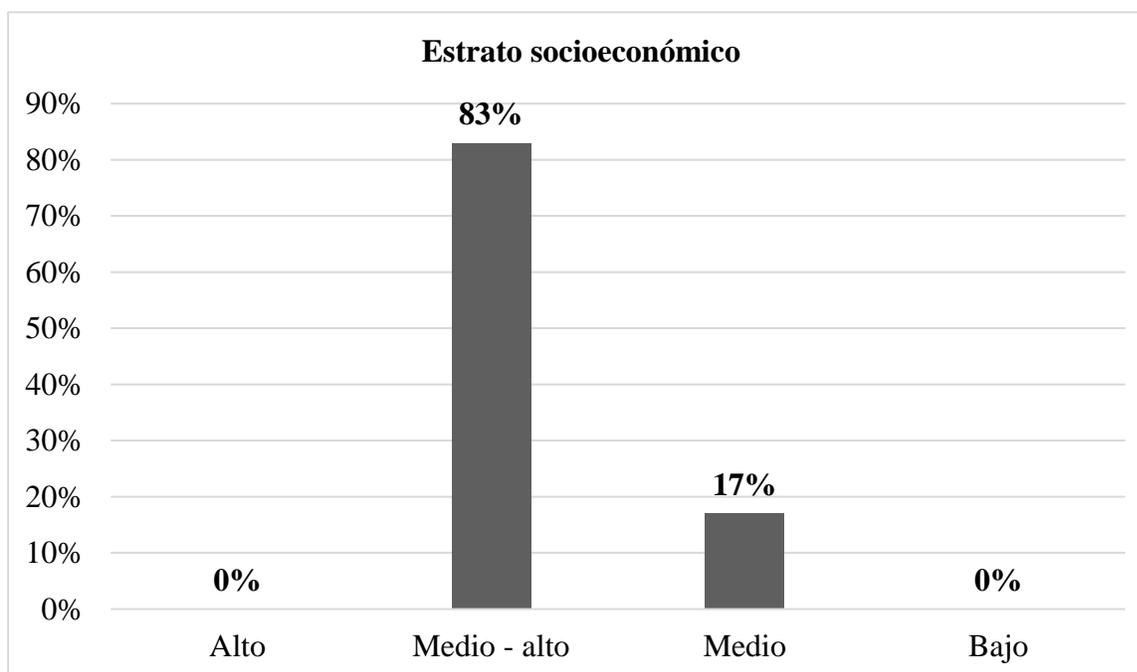
En la gráfica No. 2, las edades de los colaboradores del Colegio Montano, Cortijo a los cuales se les realizó los cuestionarios oscilan desde los 23 hasta los 60 años.

### 3.2.1.3. Tabla No. 3

#### Descripción de la muestra poblacional

Estrato socioeconómico	Cantidad	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio – alto	30	83%
Medio	6	17%
Bajo	0	0%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

#### 3.2.1.3.1. Gráfica No. 3



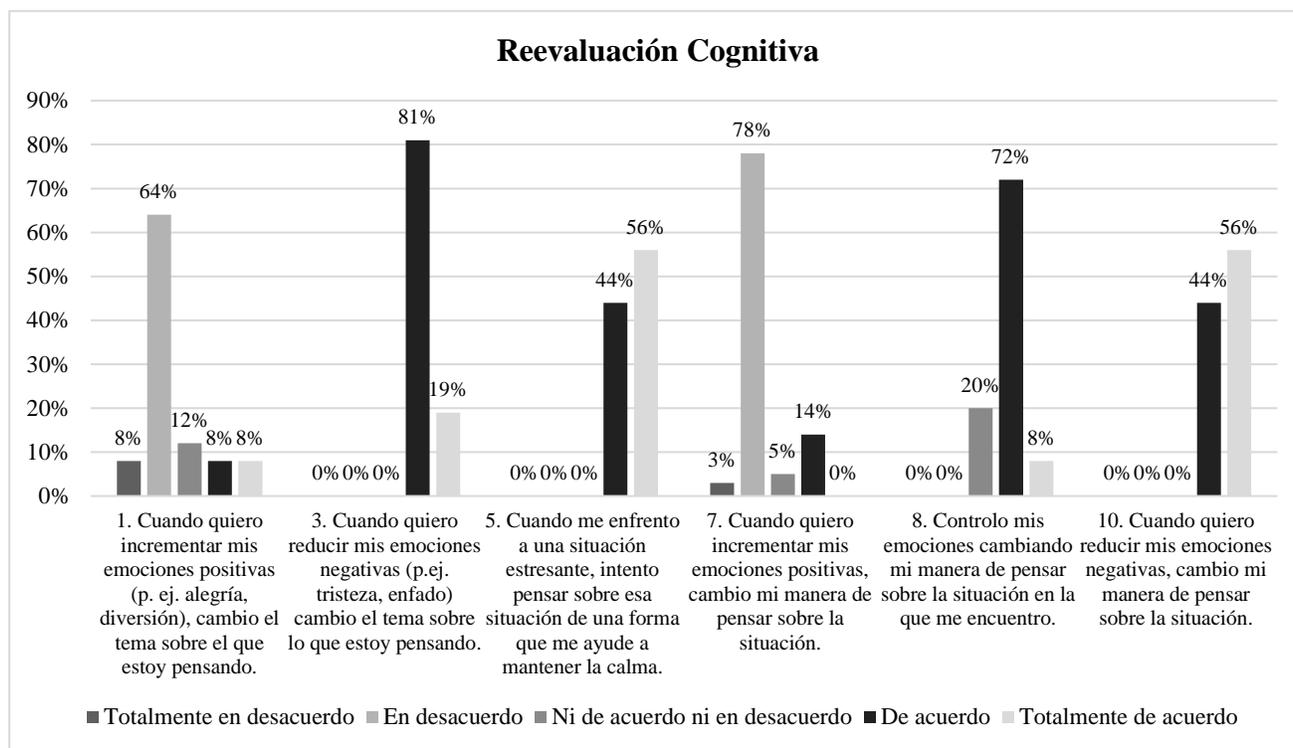
**Nota:** Gráfica No. 3. Descripción del estrato socioeconómico de los colaboradores de Colegio Montano, Cortijo.

Año 2022.

En la gráfica No. 3, se observa que el 83% de los colaboradores, su estrato socioeconómico predominante es el medio – alto, equivalente a un 83%.

### 3.2.1.4. Gráfica No. 4 (ítems 1, 3, 5, 7, 8 y 10)

#### Cuestionario de Regulación Emocional



**Nota:** Gráfica No. 4. Cuestionario de regulación emocional: reevaluación cognitiva, aplicado a 36 colaboradores de Colegio Montano Cortijo, Ítems 1, 3, 5, 7, 8 y 10). Año 2022.

En la gráfica no. 4 se evalúan las ordenaciones de habilidades de procesamientos que tienen los colaboradores del Colegio Montano, Cortijo, de tal manera que suministran información sobre sus debilidades y fortalezas cognitivas para entender y/o solventar escenarios problemáticos.

Ahora bien, el ítem No. 1 el cual indica, cuando desean incrementar sus emociones positivas (p. ej. alegría, diversión), cambian el tema sobre el que están pensando; el 64% está en desacuerdo ya que, si la emoción es positiva deben prevalecer pensamientos que se asemejen y no que lo alejen del mismo. Por lo que se considera que las emociones positivas proporcionan resultados favorables en el trabajo que corresponden a la actividad en la tarea, la persistencia y el funcionamiento cognitivo que contribuyen al crecimiento y el desarrollo del propio colaborador.

Le sigue el ítem No. 3, cuando quiero reducir mis emociones negativas (p.ej. tristeza, enfado) cambio el tema sobre lo que estoy pensando; el 81% está de acuerdo, lo cual indica que, saben equilibrar su estado de ánimo, influyendo así en su interacción social y en la ejecución de actividades laborales.

En el ítem No. 5, cuando me enfrento a una situación estresante, intento pensar sobre esa situación de una forma que me ayude a mantener la calma; el 56% opina que está totalmente de acuerdo, ya que el buscar un equilibrio entre los deberes laborales y la tranquilidad mental, tiene como fin elaborar las funciones diarias de una manera óptima.

Con respecto al ítem No. 7 que dice cuando quiero incrementar mis emociones positivas, cambio mi manera de pensar sobre la situación, el 78% está en desacuerdo. Esto se deriva la facilidad del bienestar que tendría mucho que ver con la aceptación de la propia experiencia emocional, entendiendo ésta como un sentimiento justificado y dentro de los valores personales, dándole un significado, y buscando que los oriente hacia sus metas y dirección personal.

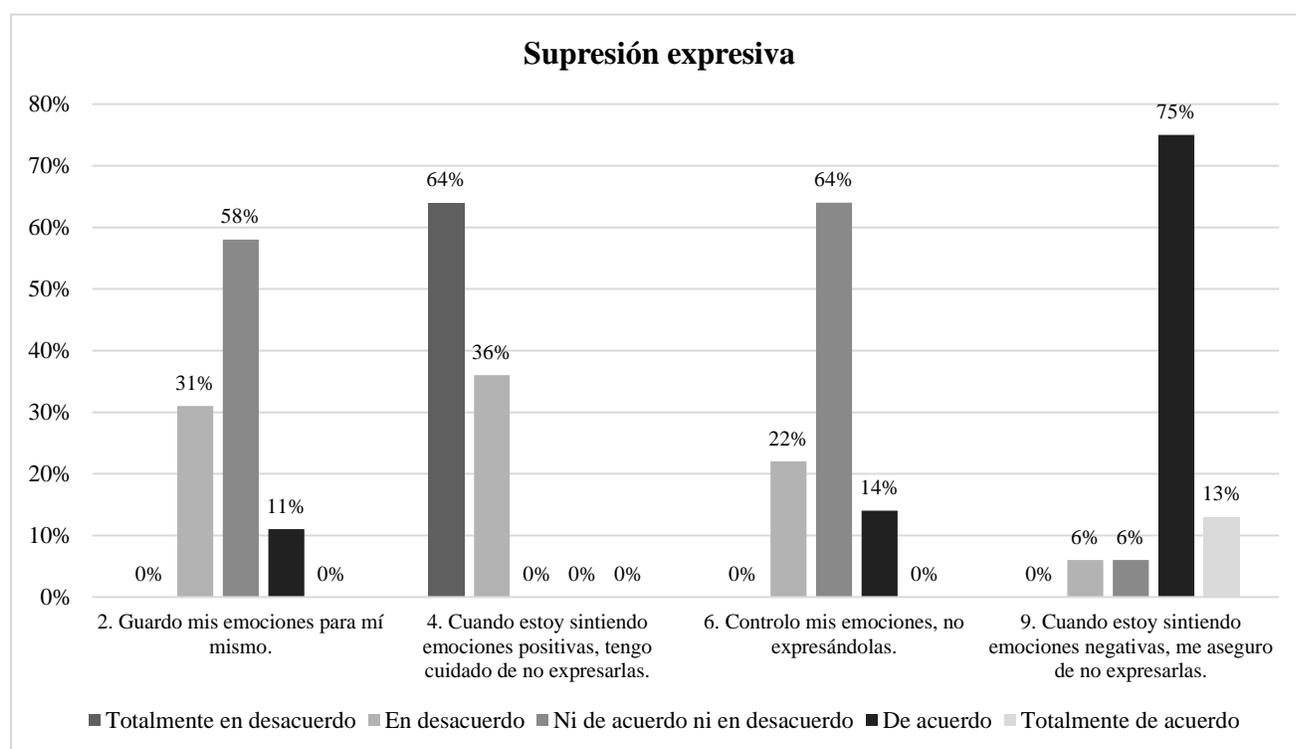
Por otro lado, el ítem 8 que menciona, controlo mis emociones cambiando mi manera de pensar sobre la situación en la que me encuentro; el 72% está de acuerdo. Entonces, se puede deducir que logran suprimir algunos estímulos irrelevantes que les llega al cerebro y logran enfocar la atención en lo que realmente es importante, a esto se le denomina flexibilidad cognitiva, es decir, son capaces de generar respuestas alternativas y cambiantes para la solución de problemas.

Y en el ítem 10, cuando quiero reducir mis emociones negativas, cambio mi manera de pensar sobre la situación, el 56% opina que está de acuerdo. Se logra establecer que los colaboradores, logran tolerar y manejar con mayor facilidad los cambios que pueden suceder sin alterarlos, lo cual les permite adaptarse rápidamente a estos cambios de forma resiliente.

Se logra deducir que, las nociones de inteligencia, aprendizaje y experiencia de los colaboradores tiene un gran crecimiento cognitivamente, ya que han aprendido a desempeñarse en tareas complejas y prever situaciones futuras en relación con lo vivido. Debido a que, tienen la consciencia de saber en qué momento incrementar o reducir ciertas emociones que pueden ser perjudiciales en su desempeño laboral y de ahí, parten para trazarse nuevas alternativas hacia metas deseadas.

### 3.2.1.5. Gráfica No. 5 (ítems 2, 4, 6 y 9).

#### Cuestionario de Regulación Emocional



**Nota:** Gráfica No. 5. Cuestionario de regulación emocional: supresión expresiva, aplicado a 36 colaboradores de Colegio Montano Cortijo, Ítems 2, 4, 6, y 9). Año 2022.

En la gráfica No. 5 se evalúan las supresiones expresivas que poseen los colaboradores del Colegio Montano, Cortijo. Este se centra en la reacción emocional, a través del cual una persona modifica el componente comportamental de su respuesta ante una determinada situación-estímulo.

En el ítem No. 2, el 58% de los colaboradores indican que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con guardar sus emociones para ellos mismos, esto refleja que manejan y regulan voluntariamente las tendencias de respuesta emocional según surjan, ya que puede repercutir en un alto consumo de recursos cognitivos que se podrían utilizar con otros fines, por ejemplo, para una mejor adaptación a la situación-estímulo.

Le sigue el ítem No. 4, cuando están sintiendo emociones positivas, tienen cuidado de no expresarlas, el 64% de los colaboradores indican que están totalmente en desacuerdo, ya que estas emociones al compartirlas con los demás compañeros generan tener varias ideas en mente al mismo tiempo. Lo cual, ayuda a absorber más información y aumenta la conciencia, atención y memoria. Esto los lleva a un mejor desempeño en las tareas y evaluaciones.

Con respecto al ítem No. 6 que dice controlan sus emociones, no expresándolas el 64% responde ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto indica que los colaboradores consideran que es dependiendo del contexto en el que se encuentren. Lo cual, manifiesta un mayor control de sus emociones.

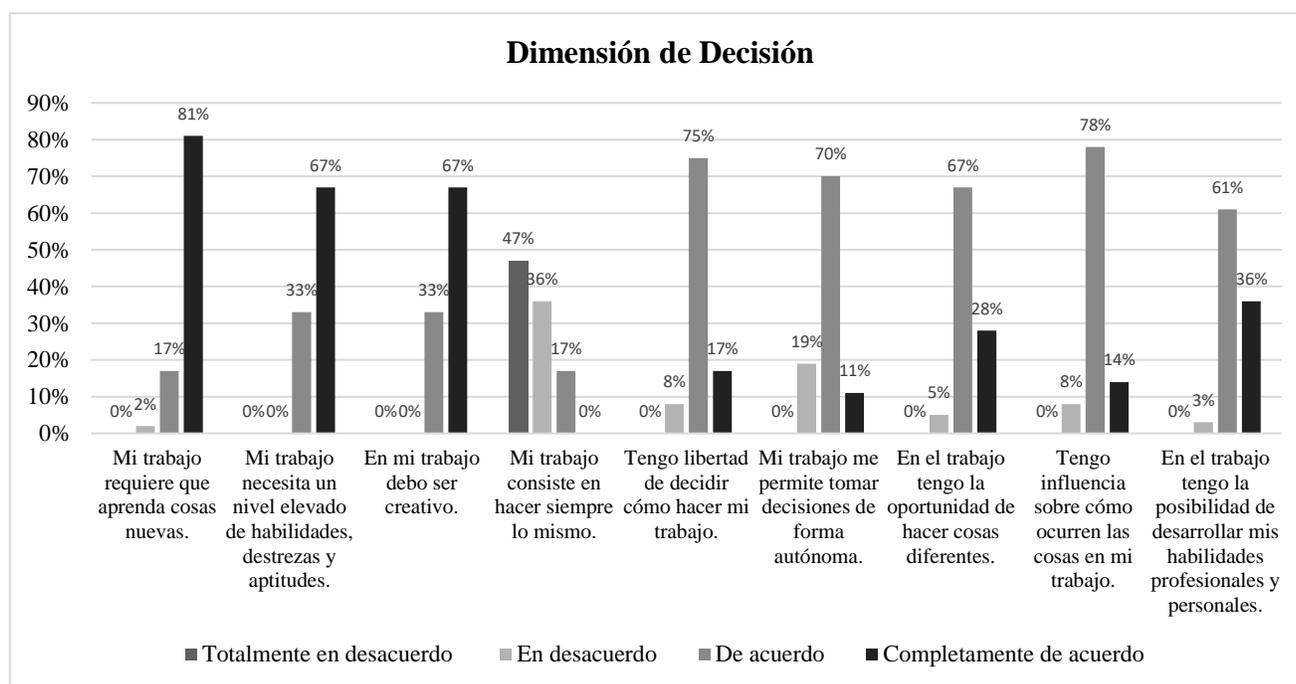
Por último, en el ítem No. 9, en donde se les pregunta que, al momento de estar sintiendo emociones negativas, se aseguran de no expresarlas, el 75% respondieron que están de acuerdo. De esta manera, ocultar las emociones negativas puede resultar en las relaciones sociales más exitosas al prevenir conflictos, sofocar la propagación de emociones negativas y proteger a un individuo de los juicios negativos hechos por otros. Sin embargo, el ocultar y reprimir

expresiones negativas puede provocar más adelante reacciones fisiológicas relacionadas con el estrés.

Por ende, las personas que reprimen sus emociones buscan controlar sus acciones y mantener una imagen social positiva. La supresión expresiva implica reducir la expresión facial y controlar los sentimientos emocionales positivos y negativos. Ya que, las diferentes formas de regulación de las emociones afectan la trayectoria de respuesta de las emociones. Por lo que, el objetivo debería ser regular las situaciones mediante el proceso de seleccionar las situaciones a las que están expuestos o mediante la modificación de la situación en la que se encuentran.

### 3.2.1.6. Gráfica No. 6 (ítems del 1 al 9).

#### Cuestionario Karasek



**Nota:** Gráfica No. 6, Cuestionario Karasek: dimensión de decisión, aplicado a 36 colaboradores de Colegio

Montano Cortijo, Ítems del 1 al 9. Año 2022.

En la gráfica No. 6 se evalúa la dimensión de decisión, el cual mide el involucramiento que el colaborador manifiesta sobre la pertinencia que tiene en su trabajo. Es decir, lo que determina el control no solamente en el nivel de formación, habilidades y la experiencia, sino el grado de autonomía y de participación concreta que tenga en la toma de decisiones sobre los aspectos que tienen que ver con su trabajo.

En el ítem 1, mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas el 81% respondieron que están completamente de acuerdo. Al igual que en el ítem 2 que menciona mi trabajo necesita un nivel elevado de habilidades, destrezas y aptitudes el 67% respondieron completamente de acuerdo. Lo que refleja la necesidad de tener más herramientas para resolver los problemas educativos que surjan en el camino. Por lo que se requiere de oportunidades de aprendizaje dinámicas los cuales se ajusten a sus necesidades y horarios.

Luego, en el ítem 3 que dice en mi trabajo debo ser creativo el 67% respondió completamente de acuerdo; esta respuesta va de la mano con el ítem 4 que menciona mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo el 47% indica que están totalmente en desacuerdo. Claramente, se requiere de colaboradores creativos con ingenio e imaginación para abordar problemas, dar soluciones y por supuesto, para generar nuevas ideas. Todo esto, ayuda a aumentar la productividad y la calidad. Los colaboradores deben estar en un ambiente agradable y en el que se fomente su creatividad.

Con respecto al ítem 5 tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo, el 75% opina que están de acuerdo. Y en el ítem 6, que indica mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma el 70% contestó que está de acuerdo. Esto manifiesta la capacidad que tienen los colaboradores para controlar aspectos de su situación laboral. Al momento en el que se tiene la libertad de involucrarse en su trabajo, controlando los tiempos y actividades a realizar, generan

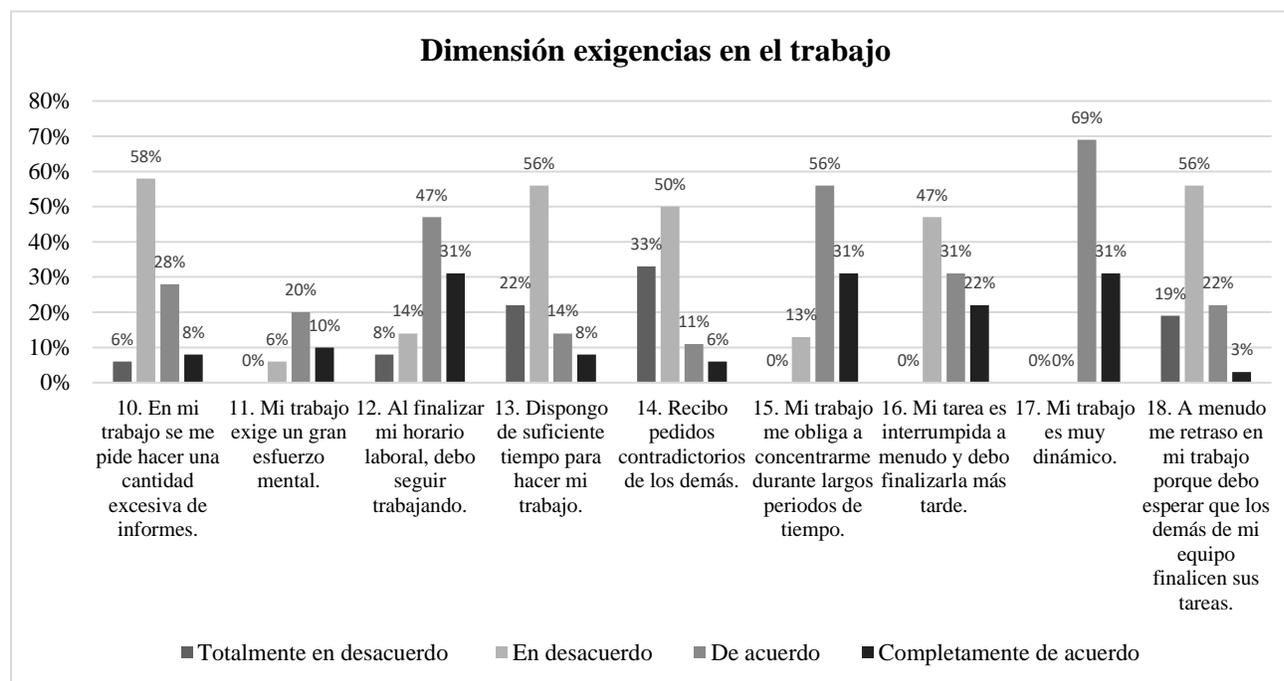
una mayor responsabilidad y pertenencia hacia la empresa, produciendo acciones creativas e innovadoras que beneficien el crecimiento del colaborador y la institución educativa. Sin embargo, existe un bajo porcentaje que opina que no posee esa libertad de autonomía, por lo que se esto se debe generar paulatinamente acciones que generen confianza en los colaboradores.

Por otro lado, en el ítem 7, en el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes el 67% respondió que está de acuerdo. Y en el ítem 8, tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo el 78% respondió que está en desacuerdo. De esta manera, se observa que son libres de elegir las actividades académicas que desean realizar con los estudiantes, pero esto no influye en cómo ocurrirán las cosas en su trabajo, ya que estas decisiones deben ser aprobadas por su coordinador de área o su jefe inmediato. Por ende, la toma de decisión que poseen los colaboradores es esencial para mejorar la productividad de la institución, ya que determinan las acciones necesarias para cumplir los objetivos.

Por último, en el ítem 9 en el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades profesionales y personales, el 61% respondió que están de acuerdo. Esto indica que la institución educativa brinda capacitación constante para que los colaboradores aprendan a solucionar problemas y tomar decisiones, con el fin en mente de formar líderes dentro de su personal. Siendo el aprendizaje continuo una ayuda para la institución a desarrollar nuevas estrategias educativas, brindar diferentes servicios y mantenerse al día en las diversas actualizaciones tecnológicas.

### 3.2.1.7. Gráfica No. 7 (ítems del 10 al 18).

#### Cuestionario Karasek - Dimensión Exigencias en el Trabajo



**Nota:** Gráfica No. 7, Cuestionario Karasek: dimensión exigencias en el trabajo, aplicado a 36 colaboradores de Colegio Montano Cortijo, Ítems del 10 al 18. Año 2022.

En la gráfica No. 7 se evalúa la dimensión exigencias en el trabajo, el cual mide el volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para realizarlo y el manejo de conocimientos con los que debe de contar el colaborador.

En el ítem 10 en mi trabajo se me pide hacer una cantidad excesiva de informes, el 58% de los encuestados están en desacuerdo con esto, debido a que la mayoría de los informes se les solicita a inicios de años, es decir, la planificación que tendrán en cada unidad durante el año escolar. Sin embargo, en cada unidad deben presentar diversos informes de los estudiantes, pero no en cantidad excesiva. Por ende, la carga de trabajo con respecto a realizar informes no compromete el desgaste físico ni mental de los colaboradores.

Ahora en el ítem 11, mi trabajo exige un gran esfuerzo mental, el 56% respondieron que están de acuerdo. Esto refleja el esfuerzo mental que se tiene en el trabajo, ya que se exige un determinado grado de atención, organización del trabajo en cuento al ritmo a que se ve sometido el colaborador y que actúa como factor de presión sobre el proceso cognitivo.

Luego en el ítem 12, al finalizar mi horario laboral, debo seguir trabajando el 47% están de acuerdo, lo que va acorde a la respuesta del ítem 13 el cual menciona dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo, el 56% respondió que está en desacuerdo. Esto manifiesta que durante la pandemia los colaboradores tuvieron que trabajar más horas de acuerdo con lo establecido en su contrato laboral, esto derivado de la exigencia tanto de padres de familia como de alumnos, ya que al inicio la mayoría se perdía al ingresar a la plataforma a recibir clases o al enviar trabajos, entre otros aspectos académicos que se necesitaban reforzar.

Le sigue el ítem 14 con recibo pedidos contradictorios de los demás en donde el 50% de los colaboradores respondieron que están en desacuerdo. Ya que la información la distribuyen de una forma escalonada para evitar fugas o malentendidos.

Se les ha preguntado a los colaboradores en el ítem 15, mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo, a lo que el 56% respondió que está de acuerdo. Este porcentaje refleja una elevada exigencia de concentración, ya que más de la mitad de los colaboradores manifiestan que su trabajo conlleva este tipo de demanda. Esto viene dado por la intensidad o el esfuerzo de reflexión necesarios para recibir la información del proceso educativo y elaborar las respuestas adecuadas para los estudiantes, y por la constancia con que debe ser sostenido ese esfuerzo. Es decir, puede verse influido por la frecuencia de aparición de posibles incidentes, y por las consecuencias que pudieran ocasionarse durante el proceso por una equivocación.

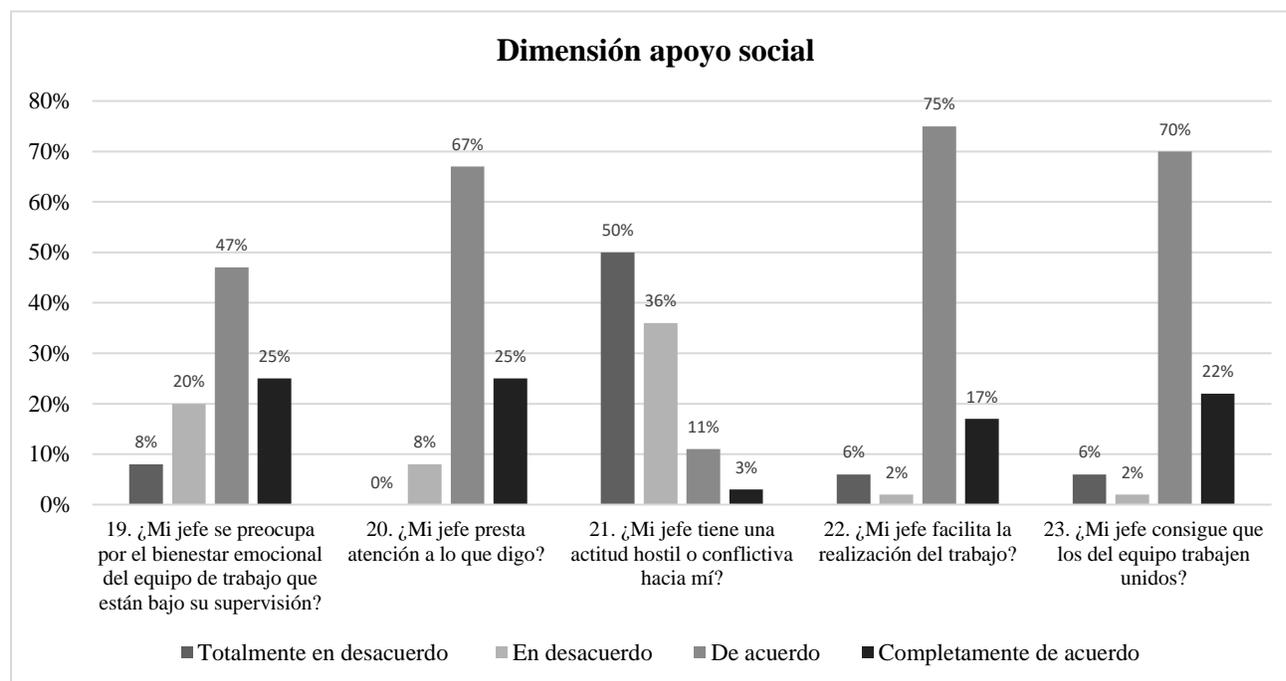
Consecutivamente en el ítem 16, mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde, el 47% respondió que está en desacuerdo. Lo cual, manifiesta que la labor educativa sobre todo la docencia debe llevarse a cabo de acuerdo con la planificación anual. Esto concuerda con el anterior al ítem ya que se requiere que el personal esté en completa concentración con sus funciones.

Posteriormente, el ítem 17 mi trabajo es muy dinámico el 69% respondió que está de acuerdo. Se logra deducir que, se produce una sucesión periódica de tensiones y relajamientos de los músculos activos, todas ellas de corta duración. Por lo que, esto favorece el aprendizaje y desarrollo de capacidades de los colaboradores.

Y, por último, en el ítem 18 a menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar que los demás de mi equipo finalicen sus tareas el 56% respondió que está en desacuerdo. Si bien los colaboradores trabajan en equipo, no perjudica el trabajo de uno en la planificación de otro colaborador.

### 3.2.1.8. Gráfica No. 8 (ítems del 19 al 23).

#### Cuestionario Karasek - Dimensión Apoyo Social



**Nota:** Gráfica No.8, Cuestionario Karasek: dimensión apoyo social, aplicado a 36 colaboradores de Colegio Montano Cortijo, Ítems del 19 al 23. Año 2022.

En la gráfica No. 8 se evalúa la dimensión apoyo social, el cual mide factores que determinan la frecuencia y calidad de este, como lo son la tendencia a prestar atención a las personas (orientación hacia las personas) y de estilo participativo, la estabilidad emocional, la extraversión, la capacidad de escucha empática y activa.

En el ítem No. 19 que menciona mi jefe se preocupa por el bienestar emocional del equipo de trabajo que están bajo su supervisión, el 47% indica que está de acuerdo. Esto es un índice de que el centro educativo aborda aspectos directamente vinculados con el entorno laboral y aspectos vinculados a las circunstancias individuales entre ellas la capacidad de lidiar con el

estrés y recuperarse de la adversidad, sentido de significado y propósito, tanto en sus actividades como en sus relaciones, flexibilidad para aprender cosas nuevas y adaptarse al cambio.

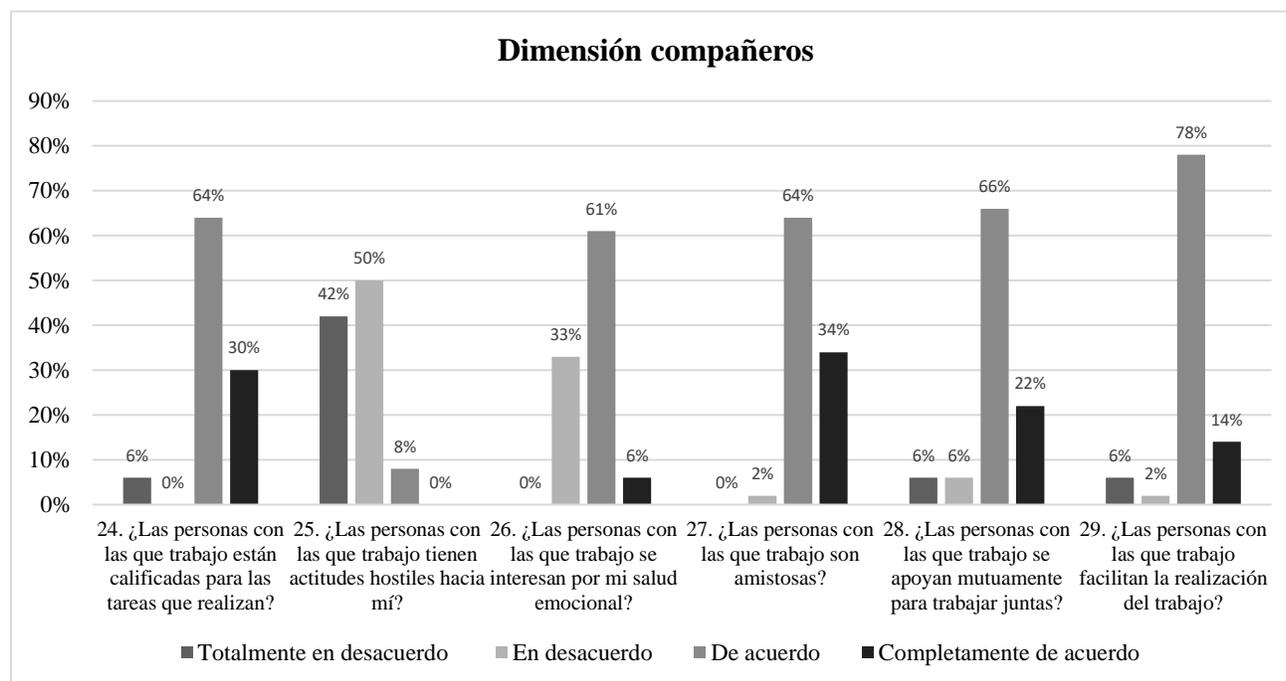
Ahora en el ítem No. 20 mi jefe presta atención a lo que digo, el 67% indica que está de acuerdo. Por lo contrario, en el ítem No. 21 mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí, el 50% contestó que está totalmente en desacuerdo, lo cual va acorde a la respuesta anterior. Esto refleja la correcta escucha empática por el jefe, al desear comprender a los miembros del equipo, lo cual es base de la habilidad social ya que se preocupa por cuida los vínculos, es amable, se ofrece a compartir y facilita la inclusión de otros.

Posteriormente, en el ítem No. 22 mi jefe facilita la realización del trabajo el 75% indica que está de acuerdo. Esto se debe a la buena comunicación que existe no solo con el jefe sino con el equipo, ya que brinda apoyo y comparte ideas generando una cooperación creativa, lo cual hace más ameno el trabajo diario.

Por último, en el ítem No. 23 mi jefe consigue que los del equipo trabajen unidos, el 70% respondió de acuerdo. Esto señala que el trabajo colaborativo no solo impulsa la productividad laboral y favorece la toma de decisiones, sino que promueve la aportación de ideas, conocimientos y contrasta puntos de vista para resolver objetivos en común, sumando talentos, aumentando la motivación y satisfacción de los colaboradores.

### 3.2.1.9. Gráfica No. 9 (ítems del 24 al 29).

#### Cuestionario Karasek - Dimensión Compañeros



**Nota:** Gráfica No.9, Cuestionario Karasek: dimensión compañeros, aplicado a 36 colaboradores de Colegio Montano Cortijo, Ítems del 24 al 29. Año 2022.

En la gráfica No. 9 se evalúa la dimensión compañeros, el cual mide la armonía y el lazo que existe entre el equipo de trabajo. Sin olvidar, que la cooperación ayuda a descubrir los valores de los otros, a aprender, a valorar en el otro la diferencia de pensamiento y a interiorizar distintos puntos de vista tan respetables.

En el ítem No. 24 las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan, el 64% indican que están de acuerdo, esto es debido a que todo el personal cuenta con estudios universitarios tanto a nivel de Licenciatura como Maestría, lo cual permite desarrollar capacidades intelectuales para enfrentar las complejas y diversas situaciones que se puedan ir generando en el puesto con visión profesional.

Le sigue el ítem No. 25 las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí, el 50% está en desacuerdo. Esto muestra que dentro del centro educativo existe una correcta comunicación entre colaboradores lo cual es fundamental para mantener la armonía y cooperatividad en el ambiente laboral.

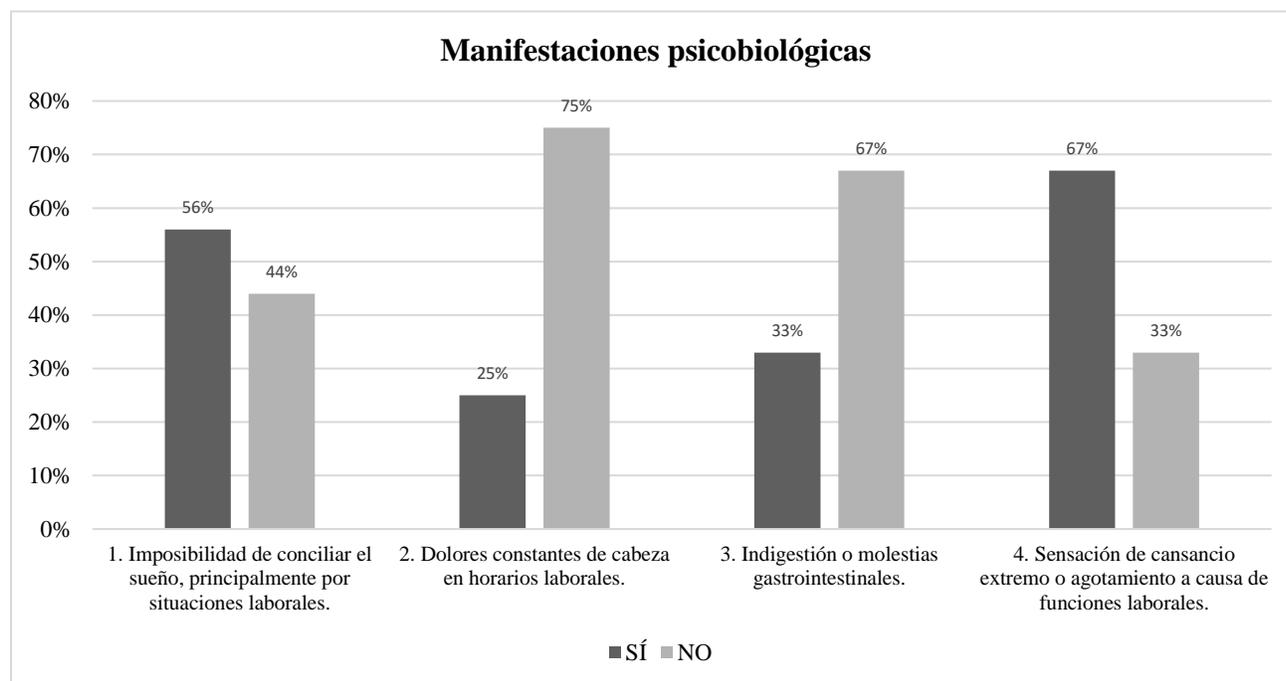
Con respecto al ítem No. 26 las personas con las que trabajo se interesan por mi salud emocional el 61% indica que está de acuerdo, esto se debe a que llevan un programa llamado “líder en mí”, el cual denota la interiorización de este, ya que cada equipo cuenta con un banco emocional donde realizan diferentes depósitos emocionales, desde palabras, gestos, abrazos o algún detalle físico, donde se les reconoce por el esfuerzo que dan día a día en su trabajo.

En el ítem No. 27 las personas con las que trabajo son amistosas, el 64% señala que está de acuerdo, lo cual va acorde con el resultado del ítem No. 25, esto refleja que los colaboradores si bien es cierto no son íntimos, pero saben trabajar en equipo, se preocupan por el otro, hay una escucha empática y logran cumplir con el objetivo establecido.

Por ende, en el ítem No. 28 las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntos, el 66% de los colaboradores respondió de acuerdo y en el ítem No. 29 las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo, el 78% indica que están de acuerdo. Ambos resultados muestran que se emplean buenas prácticas de interacción social aumentando así su confianza en la mejora de las condiciones laborales, su sentido de pertenencia y mejora en el trabajo de equipo, a pesar de estar dos años en confinamiento derivado de la pandemia por el COVID 19.

### 3.2.1.10 Gráfica No. 10 (ítems del 1 al 4).

#### Test de Autovaloración del Rendimiento Laboral



**Nota:** Gráfica No.10, Test de Autovaloración del Rendimiento Laboral: manifestaciones psicobiológicas, aplicado a 36 colaboradores de Colegio Montano Cortijo, Ítems del 1 al 4. Año 2022.

En la gráfica No. 10 se evalúan aquellas manifestaciones relacionadas al agotamiento físico y mental, lo que puede provocar una disminución en las funciones laborales y personales.

En el ítem No. 1, imposibilidad de conciliar el sueño principalmente por situaciones laborales, el 56% señala que sí, pero no está muy alejado del 44% que indicaron que no, esto es debido a que las funciones del docente en época de confinamiento las clases virtuales fueron más agotadoras en comparación a las funciones administrativas, que no es que estén exentos de estrés, pero es menor en comparación a la docencia.

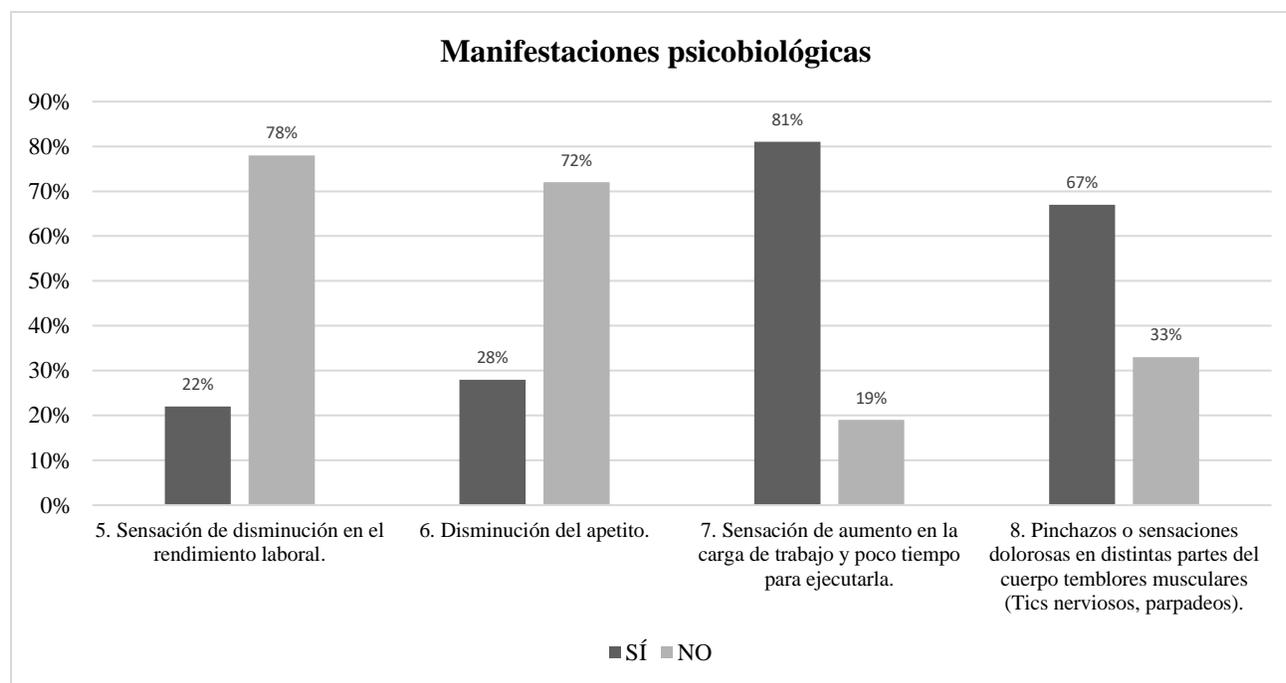
Le sigue el ítem No. 2, dolores constantes de cabeza en horarios laborales, el 75% respondió que no. Esto es debido al apoyo del equipo de Orientación, ya que brindó técnicas de

relajación a todo el personal, debido a la alta demanda laboral. Esta respuesta va de la mano con el ítem No. 3, en donde pregunta si han padecido de indigestión o molestias gastrointestinales, el 67% respondió que no. Si bien es cierto, en época de clases virtuales el tiempo de finalización de actividades aún no estaba reglamentada como tal, debido a que muchos seguían consultando después del horario laboral, sí había un margen para el horario de cada comida el cual se respetaba.

Por último, en el ítem No. 4, sensación de cansancio o agotamiento a causa de funciones laborales el 67% respondió que sí, esto es debido a lo indicado anteriormente, ya que en tiempo de pandemia las clases presenciales fueron 100% virtuales, lo que conllevó implementar nuevas estrategias tecnológicas para la enseñanza de cada lección, y agilizar cada uno de los trámites administrativos sin que las personas tuviesen que presentarse a las instalaciones, lo que conllevó un arduo muchas veces fuera del horario laboral.

### 3.2.1.11 Gráfica No. 11 (ítems del 5 al 8)

#### Test de Autovaloración del Rendimiento Laboral



**Nota:** Gráfica No.11, Test de Autovaloración del Rendimiento Laboral: manifestaciones psicobiológicas, aplicado a 36 colaboradores de Colegio Montano Cortijo, Ítems del 5 al 8. Año 2022.

En la gráfica No. 11 se evalúan aquellas manifestaciones relacionadas a la carga de trabajo y derivado de estos, ciertos malestares en el cuerpo.

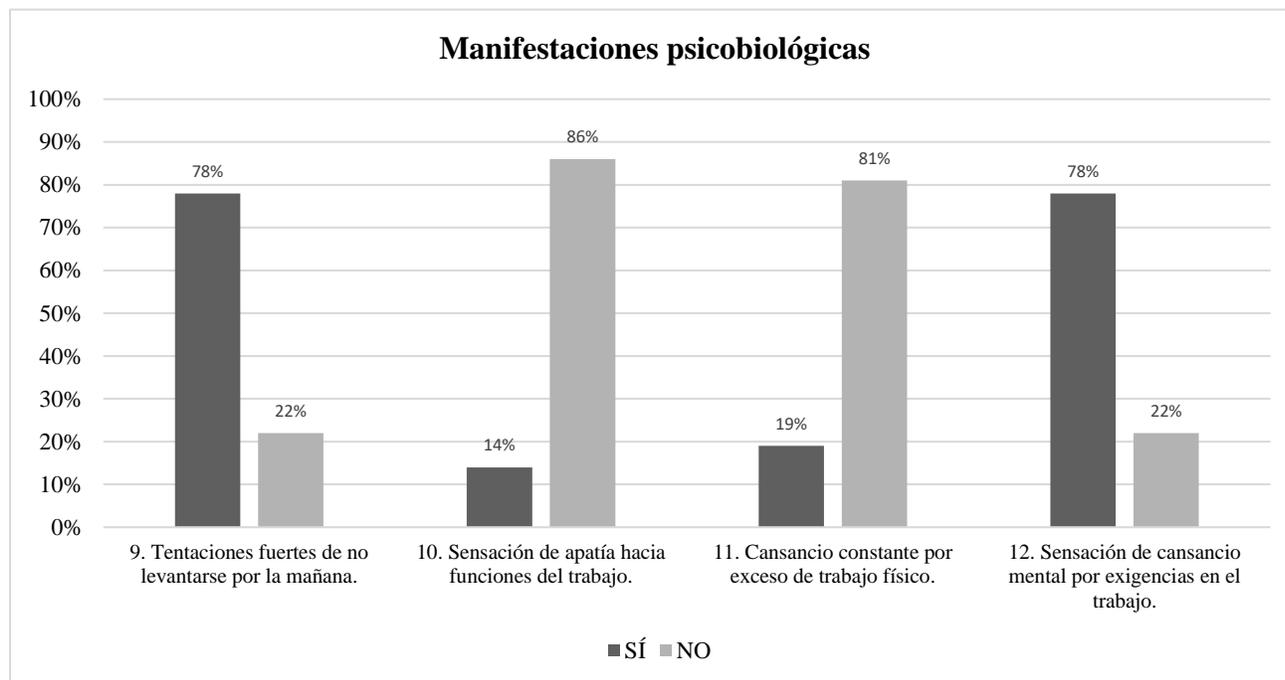
En el ítem No. 5, sensación de disminución en el rendimiento laboral, el 78% indicó que no, esto es un reflejo del compromiso de cada colaborador con la institución. Y en el ítem No. 6, con respecto a la disminución en el apetito el 81% contestó que no, esto va acorde con la respuesta del ítem No. 3, al mencionar que había un respeto en el margen de cada comida y debido a las clases en modalidad virtual, era más propenso de mantener algún bocadillo mientras impartían sus cursos o realizaba sus labores administrativas.

Con respecto al ítem No. 7, sensación de aumento en la carga de trabajo y poco tiempo para ejecutarlo el 81% respondió que sí. Esto se debe a que la modalidad virtual implicó estrategias administrativas y recursos educativos tecnológicos, de las cuales se realizaba diario, ya que todas las planificaciones anuales se tuvieron que modificar y esto implicó trabajar horas extras ya que el trabajo se multiplicó de un día a otro.

Por último, en el ítem No. 8, pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo temblores musculares (tics nerviosos, parpadeos), el 67% respondió que sí, este porcentaje se relaciona con el anterior ítem, derivado a que la pandemia obligó a encerrarse y trabajar desde casa, por lo que la falta de actividad física, malas posturas y el hecho de estar todo el día frente al computador, provocó estas diversas sensaciones dolorosas.

### 3.2.1.12 Gráfica No. 12 (ítems del 9 al 12)

#### Test de Autovaloración del Rendimiento Laboral



**Nota:** Gráfica No.12, Test de Autovaloración del Rendimiento Laboral: manifestaciones psicobiológicas, aplicado a 36 colaboradores de Colegio Montano Cortijo, Ítems del 9 al 12. Año 2022.

En la gráfica No. 12 se evalúan aquellas manifestaciones relacionadas a la apatía y cansancio constante derivado de la carga laboral.

En el ítem No. 9, que indica si han tenido tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana, el 78% respondió que sí, recordemos que nadie estaba preparado para trabajar en modalidad home office, por lo que no contaban con un espacio como tal, y muchos acoplaron su habitación como oficina. Lo que provocaba que de la cama pasaban a la silla del escritorio y a conectarse a sus clases, muchos no lograban despejarse como antes lo hacían al movilizarse de su hogar hacia el centro educativo, por lo que el deseo de no levantarse era constante.

Le sigue ítem No. 10, sensación de apatía hacia funciones del trabajo el 86% respondió que no, esto muestra que la motivación y el interés por el puesto de trabajo ha estado presente.

Posteriormente, el ítem 11 que pregunta sobre el cansancio constante por exceso de trabajo físico, el 81% contestó que no. Debido a que su trabajo es más mental que físico. Todo lo contrario, resulta en el ítem 12, en donde se les cuestiona sobre la sensación de cansancio mental por exigencias en el trabajo, el 78% respondió que sí, esto se debe a que los avances tecnológicos e informativos que se exigieron en tiempo de confinamiento fueron mayores mentales, en comparación a la que se le solicitaba en forma presencial a los colaboradores.

### **3.3. Análisis General**

La crisis económica derivada de la COVID 19 quizás sea nueva, pero su impacto en la salud emocional de la población trabajadora no resulta novedoso. La respuesta elegida por la mayoría de las empresas como recorte de planillas, disminución de salarios o más carga laboral, entre otros. La experiencia de la anterior crisis y los estudios sobre los efectos laborales de la pandemia invitan a pensar en un panorama de mayor inseguridad y precariedad entre la clase trabajadora. Aunado a lo anterior, la salud emocional es el reconocimiento de los sentimientos, pensamientos y comportamientos, aprovechando la energía vital que generan para que estén al servicio de los valores. Es decir, las personas emocionalmente sanas, controlan sus sentimientos de manera asertiva y se sienten bien acerca de sí mismo, tienen buenas relaciones personales y han aprendido maneras para hacerle frente al estrés y a los problemas de la vida cotidiana.

Por lo tanto, en el cuestionario de regulación emocional identifica y comprende las habilidades que regulan las emociones, ya que son elementos indispensables para comprender el proceso por medio del cual las distintas emociones que se experimentan en la cotidianidad sobre

todo en la época de la pandemia Covid 19, son manejadas para alcanzar las metas individuales, así como las adaptaciones de orden social y biológico. El mismo fue compuesto por 10 ítems en dos subescalas que corresponden a dos estrategias de regulación emocional, siendo la primera reevaluación cognitiva, que corresponde a la gráfica No. 4 con los ítems 1, 3, 5, 7, 8 y 10; de acuerdo con las puntuaciones altas se logra deducir que, las nociones de inteligencia, aprendizaje y experiencia de los colaboradores de Colegio Montano, Cortijo, tiene un gran crecimiento cognitivamente, ya que han aprendido a desempeñarse en tareas complejas y prever situaciones futuras en relación con lo vivido. Debido a que, tienen la consciencia de saber en qué momento incrementar o reducir ciertas emociones que pueden ser perjudiciales en su desempeño laboral y de ahí, parten para trazarse nuevas alternativas hacia metas deseadas. La segunda estrategia de regulación emocional se refiere a la supresión, es decir, las personas que reprimen sus emociones buscando controlar sus acciones y mantener una imagen social positiva. Esta estrategia se ve reflejado en la gráfica No. 5 con los ítems 2, 4, 6 y 9; y los resultados derivan que los colaboradores manejan y regulan voluntariamente las tendencias de respuesta emocional según surjan de acuerdo con el contexto. También, logran ocultar sus emociones cuando estas son negativas lo cual puede resultar útil en la prevención de conflictos con sus pares. Por lo que, la supresión expresiva implica reducir la expresión facial y controlar los sentimientos emocionales positivos y negativos. Ya que, las diferentes formas de regulación de las emociones afectan la trayectoria de respuesta de las emociones. Por lo que, el objetivo debería ser regular las situaciones mediante el proceso de seleccionar las situaciones a las que están expuestos o mediante la modificación de la situación en la que se encuentran.

Ahora bien, en el cuestionario de Karasek se evaluaron cuatro dimensiones siendo la primera dimensión de decisión, que corresponde a la gráfica No. 6 con los ítems del 1 al 9, y de

acuerdo a los resultados obtenidos se deduce que el puesto que cada colaborador realiza les genera una alta demanda de aprendizaje y creatividad, sin embargo, tienen libertad de ser autónomos en la toma de decisiones al poner en práctica lo aprendido de acuerdo a su experiencia, siempre y cuando se respeten las normas establecidas por la institución. La segunda dimensión es exigencia en el trabajo que corresponde a la gráfica No. 7 con los ítems del 10 al 18, según lo reflejado se ve que la exigencia y la concentración realmente es muy solicitante, por lo que el tiempo laboral que tienen establecido no les basta para finalizar su trabajo, lo cual incluye horas extras de su vida personal. Se debe tomar en cuenta que la relación entre control y exigencia en un empleo es lo que en el ámbito de la salud emocional se conoce como alta tensión. Ante una situación de mucha exigencia en el trabajo, ya sea desde el punto de vista cuantitativo o emocional, y poca capacidad para tomar decisiones, se produce un desequilibrio cuyos efectos no son banales, puede ser un predictor de problemas serios de salud, porque puede duplicar la mortalidad por un infarto y sobre todo el riesgo de tener una mala salud emocional. La tercera dimensión es sobre el apoyo social que se puede encontrar en la gráfica No. 8 con los ítems 19 al 23, en esta refleja que los colaboradores manejan una buena comunicación con su jefe inmediato al preocuparse por la parte emocional ofreciendo capacitaciones y una escucha empática y la facilitación del trabajo en grupo. Y es que establecer una buena relación entre ambos, es un aspecto realmente importante en el liderazgo. Cuando las personas mantienen una relación sana con sus líderes, no solo se sienten más motivados, sino también trabajan de mejor manera y hacen lo posible por apoyar el equipo al que pertenecen. La cuarta dimensión es compañeros que se puede visualizar en la gráfica No. 9 con los ítems del 24 al 29, según los resultados reflejan tener una buena relación con sus compañeros de trabajo, lo cual es un elemento clave para el bienestar en el entorno laboral, ya que consideran que las personas que

están dentro de su equipo son personas calificadas para realizar su trabajo y por ende se apoyan entre ellos para facilitar el generar ideas nuevas y creativas.

Ahora bien, con el test de autovaloración del rendimiento laboral, en la gráfica No. 10 con los ítems del 1 al 4, indican que las manifestaciones psicobiológicas indican que el conciliar el sueño y la sensación de cansancio o agotamiento a causa de funciones laborales refleja un alto porcentaje indicando que sí lo padecen, y es que el estrés genera que estén en modo alerta por un tiempo prolongado, y debido a eso aparecen la fase de agotamiento, fruto de las sustancias y hormonas segregadas. Continuando con las manifestaciones psicobiológicas, en la gráfica No. 11 con los ítems del 5 al 8 se puede visualizar que en su mayoría si existe una sensación de aumento en la carga de trabajo y poco tiempo para ejecutarla, y debido a esto existen distintos temblores musculares (tics nerviosos, parpadeo) esto puede afectar el ritmo de trabajo ya que puede verse disminuido cuando se presenta una carga excesiva generando fatiga, que se manifiesta en malestar e insatisfacción, ya que durante su tiempo de vida normal deben continuar con el trabajo para sacar adelante el exceso de labores. Por último, en la gráfica No. 12 con los ítems del 9 al 12, los resultados demuestran que tienen tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana y la sensación de cansancio mental por exigencia en el trabajo, reflejan que se encuentran en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental, lo cual puede tener consecuencias más serias para su salud.

## Capítulo IV

### 4. Conclusiones y Recomendaciones

#### 4.1. Conclusiones

**4.1.1.** La importancia de la salud emocional en el desempeño laboral ocupa el eje central de las organizaciones, ya que el bienestar del equipo implica el aumento de la productividad y de los beneficios, la reducción del absentismo, la mejora de las relaciones en el trabajo y mayor retención del talento. Los trabajadores emocionalmente sanos son capaces de regular sus emociones de manera asertiva y manejar el estrés y los problemas de la vida cotidiana.

**4.1.2.** Entre las características que posee la salud emocional se puede mencionar conciencia emocional, autoaceptación, autocontrol emocional, empatía, relaciones saludables, resiliencia, autoestima positiva y manejo del estrés. Estas mismas no son estáticas y pueden desarrollarse y fortalecerse a lo largo del tiempo. Sin olvidar que son fundamentales para el bienestar general y contribuyen a una vida equilibrada y satisfactoria.

**4.1.3.** La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la salud emocional de los trabajadores. Se han observado efectos como el aumento del estrés y la ansiedad, la inseguridad laboral y los cambios en las condiciones de trabajo. Además, la sobrecarga de trabajo, los largos horarios y la falta de límites entre el trabajo y la vida personal han llevado a un agotamiento emocional. Aunque la crisis sea nueva, el impacto en la salud emocional no es algo nuevo, lo cual sugiere que es un problema recurrente durante períodos de carga excesiva de trabajo.

**4.1.4.** La relación que existe entre los problemas de salud emocional y el desempeño laboral afectan en una negativa gestión de talento, ya que dentro de las organizaciones conlleva a

que los trabajadores sufran ansiedad, estrés, síndrome de burnout e incluso depresión, absentismo, agotamiento y disminución de la productividad que son las principales causas de baja laboral en el mundo.

**4.1.5.** El salario emocional es una estrategia que se puede implementar para abordar los problemas de salud emocional, ya que juega un papel fundamental en la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados. Este es necesario para mejorar el clima laboral, retención de talento, compromiso y productividad, aumento en la satisfacción laboral y reducir del estrés promoviendo el bienestar emocional.

## **4.2. *Recomendaciones***

**4.2.1.** Promover la salud emocional en el entorno laboral implementando políticas que fomenten el autocuidado y el bienestar de los empleados. Realizando programas de sensibilización sobre la importancia de la salud emocional y proporcionar capacitación en habilidades de inteligencia emocional, autocuidado, manejo del tiempo y del estrés. Esto ayudará a los trabajadores a comprender y gestionar mejor sus emociones.

**4.2.2.** Crear servicios psicológicos como línea de apoyo que entraría dentro del seguro de salud de los trabajadores con la finalidad de generar un incremento en la salud emocional.

**4.2.3.** Implementar sesiones de ejercicios físicos después del trabajo o bien realizar convenios con gimnasios para mejorar el estado físico y, a la vez, disminuir el estrés de los trabajadores.

**4.2.4.** Adaptar descansos a lo largo de la jornada laboral para que cada trabajador realice la actividad que prefiera o, por ejemplo, organizar sesiones de yoga o mindfulness para realizar

lo que se conoce como descanso activo. Este tipo de acciones ayudan a aliviar los efectos del estrés y mejoran la salud general del individuo.

**4.2.5.** Reforzar conductas positivas como la proactividad, escucha empática, cooperación creativa y sinergia entre compañeros. Esto ayudará a crear un mejor ambiente laboral favoreciendo la salud emocional de los trabajadores.

## Referencias

- Abad, R. (2005). *¿Cómo evitar la fuga de los mejores empleados?* Argentina.
- Allens, Martha Alicia. (2009). *Construyendo talento: programa de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones*. Buenos Aires: Granica.
- Becerra, María R. y Kennel, Liliana B. (2008). *Elementos básicos para el trabajo social en salud mental*. Argentina: Editorial Espacio.
- Bisquerra, R. (2001). *Educación Emocional y Bienestar*. Barcelona: Praxis.
- Bloom, B. L. (1988). *Psicología de la salud: una perspectiva psicosocial*. Prentice-Hall.
- Calle, Ramiro. (2008). *Guía práctica de la salud emocional*. México DF: Edaf y Morales S.A.
- Camacho, H. & Padrón, M. (2006). *Malestar docente y formación inicial del profesorado: percepciones del alumnado*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Pp. 209-230.
- Carruso, David y Peter Salovey (2005). *El directivo emocionalmente inteligente: la inteligencia emocional en la empresa*. 3era. edición. Madrid. Algaba Ediciones.
- Castellanos, J (2007). *Gestión del riesgo empresarial*. Chile: QSL.
- Cea D´Ancona María Angeles. (2012). *Métodos de encuesta: Teoría y práctica de errores y mejora*. España. Editorial Síntesis. Pp. 493.
- Colegio de Psicólogos de Guatemala. (2010). *Código de Ética*. Pp. 28.
- Contreras, F., Londoño, C., Vinaccia, S., & Quiceno, J. M. (2006). *Perspectivas de la psicología de la salud en Colombia*. Investigación y Educación en Enfermería. Pp.120-129.
- Covey, Stephen R. (1996). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Editorial Paidós Mexicana, S.A. México.

- Ekman, P. y Friesen, W. (1971). *Constante a través de la cultura en el rostro y la emoción*.  
Revista de Personalidad y Psicología Social. Pp. 124-129.
- Ekman, P. (1997). *Expresión o comunicación sobre la emoción*. Washington, DC: Asociación psicológica.
- Farias, Patricio. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile. Lom ediciones. Pp. 386.
- Fernández, Ana. (2010). *La gestión del riesgo operacional: de la teoría a la práctica*. Limusa Noriega Editores. Madrid, España.
- Ferrer, S. y Chacón, S. (2008). *Expresión emocional facial desde Darwin a Ekman*. Santiago de Chile.
- Fredrickson BL, Joiner T. (2002). *Las emociones positivas desencadenan espirales ascendentes hacia el bienestar emocional*. Pp. 172–175.
- Freud, Sigmund. (1920). *Obras completas: más allá del principio de placer*. Psicología de las masas y análisis del yo y otras obras. Amorrortu editores. Argentina.
- Fromm, Erich. (1985). *Patología de la Normalidad*. Editorial Booket Paidós.
- Goleman, Daniel. (1999). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, Daniel. (2006). *La salud emocional*. Barcelona: Editorial Kairos S.A.
- Hargreaves, A. (2005). *Profesorado, cultura y postmodernidad*. Madrid: Ediciones Morata.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). *Manual para el profesor de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Imprime Centro Nacional de Condiciones de Trabajo - INSHT. Barcelona.
- Izard, C. E. (1977). *Emociones humanas*. New York, NY: Plenum.

- Jones, Maswell. (1968). *Más Allá de la Comunidad Terapéutica*. Aprendizaje y psiquiatría social. Editorial Ediciones Genitor.
- Juárez Gallego, M. (2000). *Trabajo social e investigación temas y perspectivas*. España: Editorial Universidad Pontifica Comillas. Pp. 157
- Lafarga, J; Gómez, J. (2006). *Desarrollo del Potencial Humano*. Volúmenes 1 y 2. Editorial Trillas. México.
- Llaneza Alvarez, F. Javier. (2009). *Ergonomía de psicología aplicada: manual para formación del especialista*. España. Editorial Lex Nova. Pp. 574.
- López, María. & María González. (2005). *Inteligencia emocional*. Colombia: Ediciones Gamma S.A.
- Manville, B; Ober, J. (2003). *Más allá del empoderamiento: construyendo una empresa de ciudadanos*. Harvard Bussiness Review. Estados Unidos.
- Marchesi, A. (2007). *Sobre el bienestar de los docentes: competencias, emociones y valores*. Madrid: Alianza Editorial.
- Matarazzo, J. D. (1980) *Salud del comportamiento y medicina del comportamiento*. Psicología estadounidense. Chicago.
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). *¿Qué es la inteligencia emocional? Desarrollo e inteligencia emocionales: implicaciones para los educadores*. Nueva York.
- Mayer, J.D., Salovey, P. y Carouso, D. (2000). *Modelos de inteligencia emocional*. Manual de inteligencia. Nueva York: Cambrige University Press.
- Medina Batres, Beatriz Adriana. López Vásquez, Marta Esmeralda. (2013). *Principales estresores laborales que afectan la salud integral de los repartidores de comida rápida,*

- de una cadena de restaurantes multinacional de la ciudad capital.* (Tesis de pregrado).  
Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas. Guatemala.
- Mejía, R. (2006). *Administración del Riesgo un enfoque empresarial.* México Fondo editorial  
Universidad EAFIT.
- Menéndez, E. & Delgado, A. (2000). Pesimismo educativo y sociedad postmoderna. *Revista  
Interuniversitaria de Formación del Profesorado.* Pp.103-113.
- Mestre, J.M. y Fernández-Berrocal, P. (2007). *Manual de inteligencia emocional.* Madrid:  
Pirámide.
- Moreno Jiménez, B., & Baez León, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas,  
consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Instituto Nacional de Salud e Higiene en el  
Trabajo. Pp. 48-60.
- OMS (1964). *Educación para la salud. Manual sobre educación sanitaria en atención primaria  
de salud.* Ginebra
- OMS. (1999). *Directrices regionales para el desarrollo de lugares de trabajo.* Oficina Regional  
para el Pacífico Occidental.
- OIT. (2020). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la  
COVID-19.* Ginebra.
- Organización Panamericana de la Salud. (1997). *Salud Mental en el Mundo.* 1ra edición.  
Washington D.C.: Ed. Oxford University Press.
- Palomera, R., Fernández-Berrocal, P. & Brackett, M. (2008). *La inteligencia emocional como  
una competencia básica en la formación inicial de los docentes: algunas evidencias.*  
*Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa.* Pp. 437-454.
- Palomo, T. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo.* Madrid: ESIC Editorial.

- Quinteros, A. C. (2016). *Riesgo Psicosociales en el Trabajo*. Salud en el Trabajo: desafíos del presente y futuro. Pp. 57-70.
- Robbins, S; Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Ed. Pearson. México.
- Rocco, M. T. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. (Tesis de grado). Universidad de Santiago. Chile.
- Rodríguez, L., Oramas, A. & Rodríguez, E. (2007). *Estrés en docentes de educación básica: estudio de caso en Guanajuato*. México. Revista Salud de los Trabajadores. Pp. 5-16.
- Rogers, C. (2009). *El Proceso de Convertirse en Persona*. Ed. Paidós, México.
- Sampieri, E. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México: mexicana. Reg. Núm. 736.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México. Editorial Limusa. Pp. 440.
- Taylor, S.E. (1995). *Salud psicológica*. 3era. Ed. N.Y.: Random House.
- Velásquez, Manuel. (2012). *Salud mental de las y los trabajadores*. Editorial La Ley. Madrid, España.
- Vivas, M. (2003). *La educación emocional: conceptos fundamentales*. Revista Sapiens. Pp. 33-54.
- Zembylas, M. (2003). *Emociones e identidad docente: una perspectiva postestructural*. Revista Docentes y Docencia: teoría y práctica.

**Egrafía:**

- APA. (2021). *Despertando nuestra motivación*. <https://www.apa.org/monitor/2021/10/feature-workers-motivation> Consultado el 10 de septiembre de 2021.
- APA. (2021). *Salud mental/corporal: Estrés en el trabajo*. <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/estres-trabajo> Consultado el 10 de septiembre de 2021.
- APA. (2011). *Camino a la resiliencia*. <https://www.apa.org/topics/resilience/camino> Consultado el 10 de septiembre de 2021.
- OMS. (2021). *Actividad física*. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/campaigns/connecting-the-world-to-combat-coronavirus/healthyathome/healthyathome---physical-activity> Consultado el 3 de octubre del 2021.
- OMS. (2021). *Alimentación saludable*. Disponible en: <https://www.who.int/es/campaigns/connecting-the-world-to-combat-coronavirus/healthyathome/healthyathome---healthy-diet> Consultado el 3 de octubre del 2021.
- OMS. (2021). *Salud mental*. Disponible en: <https://www.who.int/es/campaigns/connecting-the-world-to-combat-coronavirus/healthyathome/healthyathome---mental-health> Consultado el 3 de octubre del 2021.
- Revista de Latinoamérica. (2006). *Promoción de la salud y un entorno laboral saludable*. (2006). <https://www.scielo.br/j/rlae/a/Htfc5SpcDQPw8LSsSGsKdCs/?lang=es&stop=next&format=html> Consultado el 10 de septiembre de 2021.
- Zedeck, Sheldon. (2011). *Manual de la APA de psicología industrial y organizacional*. <https://www.apa.org/pubs/books/4311502#?tab=2> Consultado el 10 de septiembre de 2021.

## Anexos

Guatemala, 23 de junio de 2023

**Licenciado**

**Marco Antonio de Jesús García Enríquez**

**Coordinador**

**Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) “Mayra Gutiérrez”**

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado *“Importancia de la salud emocional en el desempeño laboral antes la crisis del COVID-19”* realizado por la estudiante **María Fernanda Puac**, con CUI 2297 00861 0108.

El trabajo 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 del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



FIRMA

Licenciado Fernando Alfredo Letona

Psicólogo

Colegiado No. 9925

Asesor de contenido



*¡Formando líderes para el futuro!*

Guatemala, 24 de marzo de 2022

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)

"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante **María Fernanda Puac**, con CUI **2297 00861 0108** realizó en esta institución 36 cuestionarios a maestros como parte del trabajo de Investigación titulado: **"Importancia de la Salud Emocional en el Desempeño Laboral ante la Crisis del COVID-19"**, en el periodo comprendido del 15 al 19 de marzo al de del presente año, en horario de 7:00 a.m. a 9:00 a.m. horas.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo.

Edy J. Flores F.



Director Académico de Colegio Montano, Cortijo

[eflores@colegiomontano.edu.gt](mailto:eflores@colegiomontano.edu.gt)



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Me gustaría invitarle a participar en el estudio de investigación abordando el tema de “La importancia de la salud emocional en el desempeño laboral ante la crisis del COVID-19” llevada a cabo por mi persona, María Fernanda Puac (correo: [mafer.pg16@hotmail.com](mailto:mafer.pg16@hotmail.com) / teléfono: 5821-6172) de la Licenciatura en Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Esta investigación tendrá como objetivo establecer la importancia que tiene la salud emocional en los colaboradores y cómo este afecta en el desempeño laboral. Posteriormente, se analizará como la salud emocional se ha visto alterado ante la crisis del COVID-19. Los resultados obtenidos mediante los cuestionarios serán analizados y se resguardará el anonimato en la participación.

Por lo tanto, se deja claro los siguientes puntos: que los participantes se pueden retirar de la investigación en el momento que lo deseen. No se dará ningún beneficio o compensación a los participantes que cumplan los criterios para ser parte de la investigación. La información obtenida quedará resguardada en la Escuela de Ciencias Psicológicas. Si se necesitara ampliar el conocimiento de acuerdo con el tema descrito al comienzo, la autora consciente que se continúe con la investigación.

Yo: \_\_\_\_\_ quien me identifico con el número de DPI \_\_\_\_\_ estoy de acuerdo en formar parte en esta investigación de “La importancia de la salud emocional en el desempeño laboral ante la crisis del COVID-19” 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. Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio. Siendo la fecha \_\_\_\_\_.

Firma \_\_\_\_\_

Ciudad de Guatemala, 2022



Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Ciencias Psicológicas  
 Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-  
 “Mayra Gutiérrez”



### CUESTIONARIO KARASEK

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/ 2022

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Por favor lea con atención la oración, seleccione con una X la respuesta que identifica su situación.

**1. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.**

- Totalmente en desacuerdo.  
 En desacuerdo  
 De acuerdo  
 Completamente de acuerdo.

**2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de habilidades, destrezas y aptitudes.**

- Totalmente en desacuerdo.  
 En desacuerdo.  
 De acuerdo.  
 Completamente de acuerdo.

**3. En mi trabajo debo ser creativo.**

- Totalmente en desacuerdo.  
 En desacuerdo.  
 De acuerdo.  
 Completamente de acuerdo.

**4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.**

- Totalmente en desacuerdo.  
 En desacuerdo.  
 De acuerdo.  
 Completamente de acuerdo.

**5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.**

- En desacuerdo.  
 De acuerdo.  
 Completamente de acuerdo.

**6. Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.**

- Totalmente en desacuerdo.  
 En desacuerdo.  
 De acuerdo.  
 Completamente de acuerdo.

**7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.**

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo.  
 De acuerdo.  
 Completamente de acuerdo.

**8. Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.**

- Totalmente en desacuerdo.  
 En desacuerdo.  
 De acuerdo.  
 Completamente de acuerdo.

**9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades profesionales.**

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo.  
 De acuerdo.  
 Completamente de acuerdo.

**10. En mi trabajo se me pide realizar una cantidad excesiva de informes.**

- Totalmente en desacuerdo.  
 En desacuerdo.  
 De acuerdo.  
 Completamente de acuerdo.

**11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**12. Al finalizar mi horario laboral, debo seguir trabajando.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**13. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**14. No recibo pedidos contradictorios de los demás.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**17. Mi trabajo es muy dinámico.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**18. ¿A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar que los demás de mi equipo finalicen sus tareas?**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo

**19. Mi jefe se preocupa por el bienestar emocional del equipo de trabajo que están bajo su supervisión.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**20. Mi jefe presta atención a lo que digo.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**22. Mi jefe facilita la realización del trabajo.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**23. Mi jefe consigue que los del equipo trabajen unidos.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**24. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**26. Las personas con las que trabajo se interesan por mi salud emocional.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**27. Las personas con las que trabajo son amistosas**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

**29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.**

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

### FICHA TÉCNICA

<b>Nombre de la investigación:</b>	Importancia de la salud emocional en el desempeño laboral ante la Crisis del COVID-19. En los colaboradores del colegio Montano, Cortijo.
<b>Objetivo general:</b>	Analizar la importancia que tiene la salud emocional en el desempeño laboral.
<b>Objetivo específico:</b>	Definir las características que posee la salud emocional.
<b>Institución a cargo:</b>	Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas.
<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario de Regulación emocional.
<b>Estructura del cuestionario:</b>	Cuestionario con 13 preguntas de tipo cerrado. En donde tendrá 11 respuestas para elegir una. Se les darán las siguientes emociones: angustia, felicidad, miedo, enojo, amor, tristeza, vergüenza, incertidumbre, ansiedad, preocupación y desesperación, para que puedan elegir de acuerdo con la pregunta que se les realizará.
<b>Variable para medir:</b>	Tipologías de la salud emocional.
<b>Muestra:</b>	Hombres y mujeres trabajadores del colegio Montano, Cortijo.
<b>Tamaño de la muestra:</b>	36 participantes.
<b>Técnica de recolección:</b>	Test proporcionado individualmente a cada participante, quienes responderán después de las instrucciones pertinentes.

<b>Lugar a realizar la prueba:</b>	Kilómetro 19.5 carretera Roosevelt 7-55 zona 1 de Mixco Lo de Coy.
<b>Profesional a cargo:</b>	María Fernanda Puac
<b>Fecha de aplicación:</b>	2022



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-  
“Mayra Gutiérrez”



### CUESTIONARIO DE REGULACIÓN EMOCIONAL

Fecha: \_\_/\_\_/2022

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se le presenta una asociación de posibles situaciones que usted puede experimentar en su vida diaria, en la parte superior se encuentran emociones que usted pueda sentir a raíz de dichas situaciones, coloque en la columna de la izquierda la sigla(s) de la(s) emoción(es) que le genera esa situación.

Angustia (AG)	Felicidad (F)	Miedo (M)	Enojo (E)	Amor (A)
Tristeza (T)	Vergüenza (V)	Incertidumbre (I)	Ansiedad (AS)	Preocupación (P)
Desesperación (D)				

1. Cuando estoy compartiendo con mis compañeros de trabajo siento \_\_\_\_\_
2. Cuando estoy enseñándole a mis estudiantes en línea siento \_\_\_\_\_
3. Cuando no tengo tiempo para compartir con mi familia siento \_\_\_\_\_
4. Cuando mi planificación escolar no sale como lo esperaba siento \_\_\_\_\_
5. Cuando me cuesta manejar la disciplina de mis estudiantes  
siento \_\_\_\_\_
6. Cuando los padres de familia y estudiantes me escriben fuera de mi horario laboral  
siento \_\_\_\_\_
7. Cuando me exigen actividades fuera de mi plan mensual siento \_\_\_\_\_
8. Cuando tengo problemas de conexión a internet o mi equipo falla siento \_\_\_\_\_

9. Cuando estoy cansado (a) siento \_\_\_\_\_
10. Cuando estoy realizando lo que más me gusta hacer siento \_\_\_\_\_
11. Cuando cumplo con todos mis objetivos propuestos siento \_\_\_\_\_
12. Cuando estoy de vacaciones siento \_\_\_\_\_
13. Cuando mi jefe inmediato reconoce mis logros siento \_\_\_\_\_

### FICHA TÉCNICA

<b>Nombre de la investigación:</b>	Importancia de la salud emocional en el desempeño laboral ante la Crisis del COVID-19. En los colaboradores del colegio Montano, Cortijo.
<b>Objetivo general:</b>	Analizar la importancia que tiene la salud emocional en el desempeño laboral.
<b>Objetivo específico:</b>	Identificar los efectos que produce el COVID-19 en la salud emocional de los colaboradores.
<b>Institución a cargo:</b>	Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas.
<b>Nombre del instrumento:</b>	Test de autovaloración del rendimiento laboral.
<b>Estructura del cuestionario:</b>	Esta prueba consiste en 12 preguntas que presentan al participante situaciones psicobiológicas ocasionadas por sobrecarga laboral, las cuales escogerá con una X de acuerdo con su vivencia.
<b>Variable para medir:</b>	Factores de riesgo psicosociales en el área laboral.
<b>Muestra:</b>	Hombres y mujeres trabajadores del colegio Montano, Cortijo.
<b>Tamaño de la muestra:</b>	36 participantes.
<b>Técnica de recolección:</b>	Test proporcionado individualmente a cada participante, quienes responderán después de las instrucciones pertinentes.
<b>Lugar a realizar la prueba:</b>	Kilómetro 19.5 carretera Roosevelt 7-55 zona 1 de Mixco Lo de Coy.

<b>Profesional a cargo:</b>	María Fernanda Puac
<b>Fecha de aplicación:</b>	2022



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-  
“Mayra Gutiérrez”



### TEST DE AUTOVALORACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL

Fecha: \_\_/\_\_/2022

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se le presentan 12 ítems que muestran diferentes síntomas psicosomáticos. Elija con X aquellos que ha padecido durante los últimos tres meses.

1	Imposibilidad de conciliar el sueño, principalmente por situaciones laborales.	
2	Dolores constantes de cabeza en horarios laborales.	
3	Indigestión o molestias gastrointestinales.	
4	Sensación de cansancio extremo o agotamiento a causa de funciones laborales.	
5	Sensación de disminución en el rendimiento laboral.	
6	Disminución del apetito.	
7	Sensación de aumento en la carga de trabajo y poco tiempo para ejecutarla.	
8	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo temblores musculares (Tics nerviosos, parpadeos).	
9	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	
10	Sensación de apatía hacia funciones del trabajo.	
11	Cansancio constante por exceso de trabajo físico.	
12	Sensación de cansancio mental por exigencias en el trabajo.	

## Glosario

1. **Adrenalina:** se refiere a una carga emocional intensa. Es una hormona y un neurotransmisor. aumenta la frecuencia cardíaca, contrae los vasos sanguíneos, dilata las vías respiratorias, y participa en la reacción de lucha o huida del sistema nervioso.
2. **Asertividad:** es una habilidad social que poseen ciertos individuos de comunicar y defender sus propios derechos e ideas de manera adecuada y respetando las de los demás.
3. **Autonomía:** facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.
4. **Autorregulación emocional:** capacidad de responder a las demandas continuas de tal manera que en un ambiente social sea tolerable y lo suficientemente flexible como para permitir reacciones emocionales espontáneas, así como la capacidad de retrasar dichas reacciones según sea necesario.
5. **Bilis:** Líquido producido por el hígado que es de color amarillo verdoso y de sabor amargo. Sentimiento de cólera, irritabilidad o antipatía.
6. **Biofilia:** Amor hacia la vida. Es un amor fraternal que suele traducirse como amistad o afecto.
7. **Confinamiento:** es un plan de intervención comunitario que implica permanecer refugiado el mayor tiempo posible, bajo nuevas normas socialmente restrictivas.
8. **Consentimiento informado:** es el procedimiento mediante el cual se garantiza que el sujeto ha expresado voluntariamente su intención de participar en una investigación, después de haber comprendido la información que se le ha dado acerca de los objetivos de esta, los beneficios, las molestias, los posibles riesgos y las alternativas, sus derechos y responsabilidades.

9. **Coronavirus (COVID-19):** es una enfermedad infecciosa provocada por el virus SARS-CoV-2. La mayoría de las personas que padecen COVID-19 sufren síntomas de intensidad leve a moderada y se recuperan sin necesidad de tratamientos especiales. Sin embargo, algunas personas desarrollan casos graves y necesitan atención médica.
10. **Desasosiego:** acción de desasosegar, consiste en hacer que alguien o algo pierdan la tranquilidad.
11. **Dilatación pupilar:** ocurre generalmente cuando nos exponemos a una situación de baja iluminación u oscuridad para aumentar la cantidad de luz que recibe el globo ocular.
12. **Enfermedades musculoesqueléticas:** son lesiones o dolor en las articulaciones del cuerpo, ligamentos, músculos, nervios, tendones, y en las estructuras que sostienen las piernas, brazos, cuello y espalda. Estas enfermedades pueden deberse a un esfuerzo repentino, (levantar un objeto pesado...), o pueden deberse a realizar los mismos movimientos repetidamente, a esto se le llama tensión repetitiva, o exposición repetida.
13. **Entorno laboral:** ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.
14. **Ergonomía:** es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades de los trabajadores que se verán involucrados.
15. **Estado de emergencia:** es uno de los regímenes de excepción que puede dictar el gobierno de un país en situaciones excepcionales. Este estado de emergencia se dicta, generalmente, en caso de perturbación de la paz o del orden interno de un Estado, ya sea

a consecuencia de catástrofes, brotes de enfermedades contagiosas, graves circunstancias políticas o civiles que afectan e impiden la vida normal de una comunidad, región o país.

16. **Hostilidad:** indica una actitud provocativa y contraria, generalmente sin motivo alguno, hacia otro ser vivo.
17. **Inocua:** significa que no hace daño físico o moral.
18. **Inteligencias múltiples:** hacen referencia a un modelo de pensamiento que plantea la existencia de un conjunto de capacidades y habilidades, que pueden ser desarrolladas por las personas en función de factores biológicos, personales y sociales.
19. **Mobbing:** trato hostil al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.
20. **Necrofilia:** Atracción que siente una persona hacia la muerte y hacia todos los aspectos relacionados con ella.
21. **Neuroplasticidad:** es la flexibilidad que tiene el cerebro para adaptarse a los cambios a través de redes neuronales. Gracias a esta una persona es capaz de adaptarse a circunstancias por la conducta y la experiencia.
22. **Neuroquímica:** es el estudio específico de las sustancias químicas que incluyen los neurotransmisores y otras moléculas como drogas psicoactivas que influyen en las neuronas.
23. **Neurotransmisores:** permite la transmisión de información desde una neurona (un tipo de célula del sistema nervioso) hacia otra neurona, una célula muscular o una glándula, mediante la sinapsis que las separa.
24. **Oxitocina:** Ejerce funciones como neuromodulador en el sistema nervioso central modulando comportamientos sociales, sentimentales, patrones sexuales y la conducta

parental. Se presenta mayormente cuando el individuo experimenta sensaciones altamente agradables.

25. **Pandemia:** enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.
26. **Patologías:** es el estudio de las enfermedades de la mente o psicopatologías que consiste en diagnosticar y tratar trastornos mentales, originados en causas orgánicas o ambientales, por ejemplo, el caso de aquellos que se auto lesionan o sufren alucinaciones.
27. **Prosodia del lenguaje:** es el conjunto de fenómenos fónicos que abarcan más de un fonema o segmento -entonación, acentuación, ritmo, velocidad de habla, etc.
28. **Psicosomáticas:** es una condición en la cual los síntomas físicos se ven agravados por factores mentales. Algunas condiciones físicas pueden verse agravadas por factores mentales, como el estrés y la ansiedad.
29. **Resiliencia:** capacidad que tiene una persona para superar circunstancias traumáticas como la muerte de un ser querido, un accidente, etc.
30. **Salario emocional:** asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida de este, fomentando la conciliación laboral.
31. **Serotonina:** conocida como la hormona de la felicidad. es un neurotransmisor muy relacionado con el control de las emociones y el estado de ánimo, aunque cumple también otro tipo de funciones: Regula el apetito causando la sensación de saciedad. Controla la temperatura corporal.

32. **Síndrome Burnout:** o "síndrome del trabajador quemado" hace referencia a la cronificación del estrés laboral. Este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador.
33. **Síndrome del Túnel Carpiano:** Entumecimiento y hormigueo en la mano y el brazo ocasionados por el pinzamiento de un nervio en la muñeca.

