

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a crown above, and various heraldic symbols. The shield is surrounded by a circular border containing the Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER".

**“SITUACIONES DE CRISIS EMOCIONAL QUE LIMITAN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO EDUCATIVO ESTUARDO  
NOVELLA CAMACHO EN LA FINCA SAN GABRIEL BUENA VISTA, SAN  
JUAN SACATEPÉQUEZ, GUATEMALA”**

**PAOLA YAJAIRA ESTACUY MELÉNDEZ**  
**ALEJANDRA MONTERROSO ESCOBAR**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“SITUACIONES DE CRISIS EMOCIONAL QUE LIMITAN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO EDUCATIVO ESTUARDO  
NOVELLA CAMACHO EN LA FINCA SAN GABRIEL BUENA VISTA, SAN  
JUAN SACATEPÉQUEZ, GUATEMALA”**

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

POR

**PAOLA YAJAIRA ESTACUY MELÉNDEZ**

**ALEJANDRA MONTERROSO ESCOBAR**

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
**PSICÓLOGAS**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
**LICENCIADAS**

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 Ordóñez.

Nery Rafael Ocox Top.

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz.

**REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS**



Cc. Archivo

CIEPS. 059-2023

Reg. 026-2017

CODIPs. 1835-2023

**ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**

06 de octubre de 2023

Estudiantes

**Alejandra Monterroso Escobar**

**Paola Yajaira Estacuy Meléndez**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto VIGÉSIMO SÉPTIMO (27°.)** del **Acta CINCUENTA Y SEIS - DOS MIL VEINTITRÉS (56-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 05 de octubre 2023, que copiado literalmente dice:

**“VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“SITUACIONES DE CRISIS EMOCIONAL QUE LIMITAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO EDUCATIVO ESTUARDO NOVELLA CAMACHO EN LA FINCA SAN GABRIEL BUENA VISTA, SAN JUAN SACATEPÉQUEZ”** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Alejandra Monterroso Escobar**

Registro Académico 2013-15976

CUI: 2298-35600-0101

**Paola Yajaira Estacuy Meléndez**

Registro Académico 2013-16107

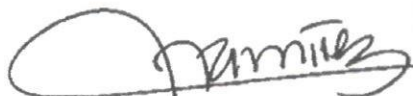
CUI: 2391-43981-0108

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **Licenciada Vivian Azucena Juárez Alvarado** y revisado por **M.A. Iris Janeth Nolasco Molina**.

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, 29 de septiembre 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, las estudiantes **ALEJANDRA MONTERROSO ESCOBAR, CARNÉ NO. 2298-35600-0101; REGISTRO ACADÉMICO NO. 2013-15976 y Expediente de Graduación No. L-36-2018-I / PAOLA YAJAIRA ESTACUY MELÉNDEZ, CARNÉ NO. 2391-43981-0108; REGISTRO ACADÉMICO NO. 2013-16107 y Expediente de Graduación No. L-64-2018-I** ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

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

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **“SITUACIONES DE CRISIS EMOCIONAL QUE LIMITAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO EDUCATIVO ESTUARDO NOVELLA CAMACHO EN LA FINCA SAN GABRIEL BUENA VISTA, SAN JUAN SACATEPÉQUEZ, GUATEMALA”**. mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez” el 31 de AGOSTO del año 2023.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

Atentamente,

  
**M.Sc. MAYRA LUNA DE ALVÁREZ**  
**COORDINACIÓN**

**UNIDAD DE GRADUACIÓN**



Lucía G.  
CC. Archivo

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



CIEPs. 059-2023  
REG. 026-2023

**INFORME FINAL**

Guatemala, 31 de agosto de 2023

**Señores**

Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco Molina** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“SITUACIONES DE CRISIS EMOCIONAL QUE LIMITAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO EDUCATIVO ESTUARDO NOVELLA CAMACHO EN LA FINCA SAN GABRIEL BUENA VISTA, SAN JUAN SACATEPÉQUEZ, GUATEMALA”.**

**ESTUDIANTES:**

Alejandra Monterroso Escobar  
Paola Yajaira Estacuy Meléndez

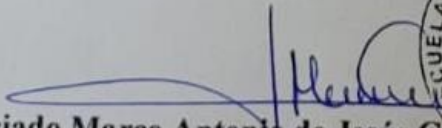
**DPI. No.**

2298356000101  
2391439810108

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 31 de agosto de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 29 de agosto de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
Licenciado Marco Antonio de Jesús García Paríquez  
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.

“Mayra Gutiérrez”

Guatemala, 31 de agosto 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:

**“SITUACIONES DE CRISIS EMOCIONAL QUE LIMITAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO EDUCATIVO ESTUARDO NOVELLA CAMACHO EN LA FINCA SAN GABRIEL BUENA VISTA, SAN JUAN SACATEPÉQUEZ, GUATEMALA”.**

**ESTUDIANTES:**

Alejandra Monterroso Escobar  
Paola Yajaira Estacuy Meléndez

**DPI. No.**

2298356000101  
2391439810108

**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 31 de agosto de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
Licenciada Iris Janneth Nolasco Molina  
DOCENTE REVISOR





Guatemala 31 de agosto de 2023

M.A. Mayra Luna de Álvarez  
**Coordinación**  
Unidad de Graduación  
Escuela de Ciencias Psicológicas

M.A. de Álvarez:

Se traslada el expediente de las estudiantes **Alejandra Monterroso Escobar** DPI. No. **2298356000101** y **Paola Yajaira Estacuy Meléndez** DPI. No. **2391439810108** de la carrera de Licenciatura en Psicología solicitado por su persona según oficio UG-557-2016 de fecha 28 de noviembre de 2016 a la Unidad de Graduación.

Informe Final titulado **"SITUACIONES DE CRISIS EMOCIONAL QUE LIMITAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO EDUCATIVO ESTUARDO NOVELLA CAMACHO EN LA FINCA SAN GABRIEL BUENA VISTA, SAN JUAN SACATEPÉQUEZ, GUATEMALA"**.


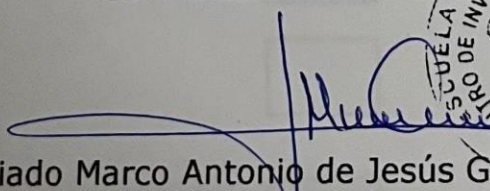
El mismo contiene los siguientes documentos:

Carta Informe Final de la Coordinación, Carta Informe final del revisor, carta de aprobación Tabla y Proyecto, carta de la Institución, carta del asesor del Informe Final, fotocopia DPI y constancia expediente de graduación hoja blanca, boleta de control para el departamento de Control Académico.

Sin otro particular me suscribo

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



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

c. archivo





Guatemala

15 de octubre de 2020

Coordinación

Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito en sus labores, informo que las estudiantes Paola Yajaira Estacuy Meléndez CUI 2391 43981 0108 y Alejandra Monterroso Escobar CUI 2298 35600 0101 realizaron en esta institución 30 Test de Eysenck para medir la inestabilidad – estabilidad emocional, 30 Listas de cotejo para medir el desempeño laboral y 30 escalas de afrontamiento frente a riesgos extremos Esperanza López-Vásquez.

Las estudiantes cumplieron con lo establecido en el proyecto de investigación. Agradecemos la participación en beneficio de la institución.

Atentamente,

Cesar Saravia

Administrador

Tel. 4678-6267



Guatemala  
14 de septiembre de 2020

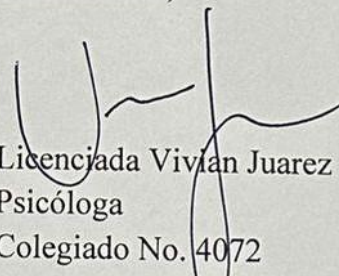
Licenciado  
Marco Antonio de Jesús García Eríquez  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología  
(CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del proyecto de investigación titulado "*Situaciones de Crisis Emocional que limitan el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriela, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala*" realizado por las estudiantes Paola Yajaira Estacuy Meléndez quien se identifica con DPI con CUI 2391 43981 0108 y Alejandra Monterroso Escobar quine se identifica con DPI con CUI 2298 35600 0101.

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,



Licenciada Vivian Juarez  
Psicóloga  
Colegiado No. 4072  
Asesora de Contenido

**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

**POR Paola Yajaira Estacuy Meléndez**

**César Alberto Saravia Rodríguez**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**COLEGIADO No. 24038**

**Ricardo Daniel González Palacios**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**COLEGIADO No. 9553**

**POR Alejandra Monterroso Escobar**

**Jennifer Susana Escobar Moscoso**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**COLEGIADO No. 29104**

## DEDICATORIAS

**A:**

**Dios y la Virgen María:** porque con fe en ellos entendí que todo tiene su tiempo y todo lo que se quiere debajo del cielo, tiene su hora.

**Mis padres:** Papi, misión cumplida, gracias, por tanto, porque te esforzaste cada día de tu vida por darnos lo mejor e intenté devolverte todo ese sacrificio que hiciste por nosotros. Mami, gracias por sacrificarte siempre por nosotros, por ser tan fuerte y por ser un gran ejemplo de madre. Lo que tanto anhelaron, lo logré, estoy graduándome de la USAC.

**Mis hermanos:** porque en las diferentes etapas de mi vida he recibido el apoyo de cada uno, esforzándonos por superarnos y agradecer todo lo que mis papás nos han dado. **A mis 4 sobrinas,** mi mayor anhelo es verlas crecer fuertes, independientes y empoderadas, sé que estoy siendo ese ejemplo para ustedes y espero seguir siéndolo hasta que lo logren.

**Mis abuelitos:** Pia y Angel, gracias por dejarme a la mejor mamá, anhelo conocerlos, les envío todo mi amor hasta el cielo. A mis abuelitos Roberto y Blanca, gracias por su cariño y por ser un gran ejemplo de disciplina y perseverancia para mí.

**Mi compañero de vida:** César Saravia. Gracias por apoyarme y ayudarme incondicionalmente. Me has enseñado tanto, sos un ejemplo de perseverancia y valentía. Sin tu apoyo, esto no sería posible. A la familia Saravia Rodriguez por su apoyo y cariño sincero.

**Mi mejor amigo:** Danny. Porque gracias a la práctica tenemos esta amistad tan genial. Gracias por siempre animarme a graduarme, por cuidarme y regañarme. Te quiero.

**Mi compañera de tesis...** de colegio y de U. Mi Alejita, te quiero tanto, gracias por tu paciencia, por nunca dejarme sola y llevarme siempre a mi casa. Amigui, ¡lo logramos!

**Por: Paola Yajaira Estacuy Meléndez**



## DEDICATORIAS

A Dios por proporcionarme la dicha de tener una familia unida, salud y fuerzas para desarrollarme de forma profesional y personalmente. Me siento afortunada de contar con lo que muchos no tienen, el privilegio de la educación. A Él, gracias.

A mi padre, Mario, que ya no se encuentra con nosotros de forma física, pero sé que me acompaña en mis esfuerzos, en cada etapa de mi vida, en mis derrotas, pero, sobre todo en mis triunfos. Es mi ángel, mi fuerza y mi guía por siempre.

A mi madre, Gilda, por su paciencia, sus cuidados que nunca faltaron, su lucha y por su amor de madre incondicional. Es la madre más atenta, detallista y luchadora que he conocido. Mis dos padres me enseñaron que el constante esfuerzo, la responsabilidad y el trabajo duro tienen sus frutos y éste es uno de ellos.

A mis hermanos Allan y Gabriela, que me apoyaron durante toda mi carrera, y siguen haciéndolo. Gracias por apoyarme desde el día uno de la universidad, hasta ahora en mi proceso de graduación. No pude haber pedido mejores hermanos, son mi ejemplo a seguir y no saben lo orgullosa que me siento de los dos, de sus triunfos y sus metas.

A mis amigos, en especial a Pao, quien ha sido mi compañera de colegio, de universidad y ahora, de proyecto de graduación. Juntas lo hemos logrado, el triunfo es de ambas.

Al pueblo de Guatemala, soy un alma San Carlista, es mi responsabilidad y mi orgullo devolverle al pueblo su aporte a mi educación, espero que mis conocimientos y mis prácticas aporten a esta sociedad, a mi país que respeto y deseo poder ayudar a mejorar.

**Por: Alejandra Monterroso Escobar**

## AGRADECIMIENTOS

**A:**

**Nuestra alma mater:** la Gloriosa y Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala. Gracias por ser del pueblo para el pueblo. Gracias por ser la casa de estudios más prestigiosa y luchadora de nuestro país. Es un honor ser un alma San Carlista y este es nuestro agradecimiento para la nación.

**Nuestros catedráticos de la universidad:** sobre todo a los catedráticos del área de psicología industrial. Fueron y serán los catedráticos de quienes más aprendí, quienes más nos inspiraron y a quienes más agradecemos su paciencia, su preparación para impartir sus clases y por compartirnos su valioso conocimiento y experiencia.

**Nuestra asesora de contenido:** licenciada Vivian Juárez. Su valioso conocimiento y experiencia en esta carrera tan maravillosa, nos han permitido llegar hasta aquí. Vivi, gracias por ser una gran líder y hacer del proceso de práctica algo tan enriquecedor.

**Nuestra revisora de tesis:** licenciada Iris Nolasco, porque nos guió desde el inicio hasta el final de este proyecto, agradecemos su paciencia, tiempo y atención.

**Centro Educativo Estuardo Novella Camacho:** por abrirnos las puertas y permitirnos realizar nuestro proyecto de investigación y poner en práctica nuestro conocimiento.

**Los colaboradores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho:** por ser participantes de nuestra investigación, por su colaboración y mente abierta que nos permitió enriquecer nuestro conocimiento y poder estudiar la realidad de la población guatemalteca. Agradecemos a cada persona que ha hecho posible este proyecto. Es y será del pueblo para el pueblo.

## ÍNDICE

Resumen .....	1
Prólogo.....	2
Capítulo I	4
1. Planteamiento del problema y Marco Teórico	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Objetivos	8
1.3 Marco Teórico	9
Capítulo II	31
2. Técnicas e instrumentos	31
2.1 Enfoques de Investigación	31
2.2. Técnicas	32
2.3 Instrumentos	33
2.4. Operacionalización de Objetivos, Categorías / Variables	35
Capítulo III	38
3. Presentación, interpretación y análisis de resultados	38
Capítulo IV	47
4. Conclusiones y recomendaciones	47
4.1 Conclusiones	47
4.2 Recomendaciones	48
4.3 Listas de Referencias	49
Anexos	52

## **Resumen**

### **Situaciones de crisis emocional que limitan el desempeño laboral de los trabajador**

#### **Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista**

#### **Juan Sacatepéquez, Guatemala.**

Autoras: Paola Yajaira Estacuy Meléndez

Alejandra Monterroso Escobar

La investigación tuvo como objetivo detectar las situaciones de crisis emocional que limitan el desempeño laboral. Se llevó a cabo en el Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala, elaborada bajo el enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo debido a que se analizó y estudió aquellos fenómenos observables y medibles que los colaboradores de ambos sexos presentan ante estas situaciones de crisis emocional. La técnica de muestreo utilizada es la intencional, debido a que los participantes deben ser los 30 colaboradores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala durante el año 2020. Las técnicas de recolección de datos seleccionadas para realizar la investigación son el consentimiento informado y aplicación de tests psicométricos y pertenecientes a la Psicología Organizacional. Los instrumentos utilizados son el Test de Eysenck para medir la inestabilidad – estabilidad emocional y la Lista de cotejo para medir el desempeño laboral de Estrella Hernández Galicia. El análisis de resultados se llevó a cabo la tabulación con el programa de Excel resguardando así la confiabilidad, objetividad y validez de las pruebas. Por último, se estableció el método de afrontamiento a las situaciones de crisis emocional para evitar impactos negativos en el desempeño laboral de los trabajadores.

## Prólogo

El desempeño laboral es evaluado periódicamente en los colaboradores de una organización, pero uno de los aspectos poco o no evaluados es la estabilidad emocional. Esta no es considerada como un factor determinante en el desempeño laboral; por lo tanto, no se le da la atención necesaria para brindar la asistencia pertinente a los trabajadores que se encuentren en situaciones vulnerables o sobrepasando una crisis emocional.

El principal objetivo de esta investigación fue detectar situaciones de crisis emocionales limitantes del desempeño laboral de los colaboradores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala. Para lo cual se requirió identificar situaciones de crisis emocional que repercuten en la estabilidad emocional, evaluar el impacto en el desempeño laboral tras enfrentarse a una situación de crisis emocional e identificar el tipo de afrontamiento a las situaciones de crisis emocional para evitar impactos negativos en el desempeño laboral de los colaboradores.

La investigación se desarrolló en el Centro Educativo Estuardo Novella Camacho ubicado en la Finca San Gabriel Buena Vista, del municipio San Juan Sacatepéquez, del departamento Guatemala; el cual es un proyecto de responsabilidad social empresarial de la empresa Cementos Progreso con el objetivo de proveer de diferentes alternativas a la comunidad para seguir desarrollándose en el ámbito educativo.

La institución ofrece programas educativos en modalidad flexible, Programa de Educación de Adultos por Correspondencia / Primaria Acelerada -PEAC-, Básicos y Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Productividad y Emprendimiento, dirigidos a jóvenes y adultos de las comunidades aledañas. Se imparten también diferentes cursos libres como,



panadería, mecánica automotriz y de motocicletas, electricidad domiciliar, floristería y soldadura.

Se utilizó la técnica de muestreo intencional, debido a que se incluyó al total de la población del centro, se evaluó a los 30 trabajadores de ambos sexos, hombre y mujer. Por lo que, uno de los beneficios del estudio es la veracidad de los resultados del estudio al incluir al 100% de la población.

Por lo que, este tema de investigación beneficia al sector laboral en la sociedad guatemalteca, ya que puede ponerse en práctica no sólo en la institución que ha sido elegida para ser muestra de la misma, sino a cualquier entidad o institución guatemalteca. El estudio de la existencia de inestabilidad emocional que daña el desempeño de los trabajadores, puede ser motivo de estudio en todas las empresas y organizaciones actuales que se ven obligadas a enfrentarse a situaciones de crisis emocionales.

Así mismo, amplía el conocimiento, puesto que, tras realizar una búsqueda sobre los estudios similares a este tema planteado, no se han encontrado estudios realizados en la sociedad guatemalteca. Motivo por el cual, busca ser inspiración para continuar esta línea de investigación. El proyecto se llevó a cabo con el apoyo del consentimiento informado, escalas de estabilidad emocional y medición del desempeño laboral.

El estudio involucró a los investigadores y todos los colaboradores del centro, a quienes agradecemos por la colaboración y aportar en la etapa más trascendental de esta investigación, lo que nos permite aportar no solo al Centro Educativo Estuardo Novella Camacho sino a todas las empresas interesadas en la estabilidad emocional de todos los trabajadores.

## Capítulo I

### 1. Planteamiento del problema y Marco Teórico

#### 1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, los niveles de desastres naturales, catástrofes, violencia, abuso mental y físico, así como otros hechos que representan un peligro, tanto físico como mental para toda la población mundial, han aumentado en gran medida. Por ejemplo, la frecuencia de los desastres relacionados con el clima a nivel mundial ha cobrado un promedio anual de 30.000 vidas y causado más de 4.000 millones de heridos y damnificados, según un informe publicado por la Organización de las Naciones Unidas, ONU (Viva, 2017).

Asimismo, medio millón de personas cada año son víctimas de homicidios, así como otras formas de violencia en el mundo. Las tasas de violencia y homicidios en América Latina son consideradas como las más elevadas en comparación a otras regiones y su población es la más afectada en cuanto a economía, salud física y mental, ONU (Viva, 2017).

En Guatemala, no es la excepción que los hechos de violencia aumentan cada año. Según el reporte de la ONU (Viva, 2017), “el departamento de Guatemala ha acumulado durante los últimos años más del 50% de los hechos delictivos que se registran en el informe estadístico de la violencia. Solo en el municipio de Guatemala se produce sobre el 35% de los hechos delictivos registrados a nivel nacional”. (p.9)

Entre estos hechos, resaltan los asaltos a mano armada, extorsiones, bloqueos, manifestaciones violentas, desastres naturales como temblores excesivos, inundaciones e incendios forestales, entre otros.

Todos estos hechos desencadenan una crisis emocional, la cual afecta no solo la seguridad física de la población nacional, sino también su estabilidad emocional, definida como “la habilidad de la persona para mantenerse estable y equilibrada. En el otro extremo, una persona que tiene un nivel bajo de estabilidad emocional tiende a experimentar fácilmente emociones negativas.” (Chico, 2006).

Las crisis emocionales afectan no sólo la esfera personal, sino también la social y laboral. Es por ello que surge la necesidad de atención psicológica, y, haciendo énfasis en la esfera laboral surge la necesidad del desarrollo de la Psicología Organizacional, la cual es la rama de la psicología encargada hoy en día del estudio del comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo, además de los fenómenos psicológicos que pueden afectar el bienestar de los colaboradores con el fin de proteger la salud física y mental de los trabajadores, Rodríguez (2017).

Acorde al reporte de la ONU (Viva, 2017), se calcula en Guatemala que el costo global de la violencia y crisis emocional vividas por los trabajadores representa pérdidas anuales de US\$4 millones provocadas por absentismo, baja productividad y el bajo desempeño laboral.

Es por ello que, las organizaciones se han preparado para atender una situación de emergencia, tales como brindarles atención médica y capacitar al personal para realizar primeros auxilios en situaciones que lo ameriten. Asimismo, buscan resguardar la seguridad física para los trabajadores, con el fin de maximizar su tiempo en el trabajo y desempeño laboral, el cual es conocido como “la calidad del trabajo, cómo se comporta el trabajador, cómo hace su trabajo—y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa”. (Chiavenato 2008, p.75)

El problema en la sociedad guatemalteca es que, la estabilidad emocional no es considerada como un factor determinante en el desempeño laboral que signifique brindar foco de atención para brindar el tipo de asistencia necesaria a los trabajadores que se encuentren en situaciones vulnerables o sobrepasando una crisis emocional como tal.

La clase trabajadora en este país es una de las poblaciones que cada día es víctima de alguno de estos hechos traumáticos. Esto se debe a que la economía y el empleo de Guatemala se basan en negocios relacionados a ventas, transporte y comercios informales ya que el mercado informal en Guatemala aporta el 20% del Producto Interno Bruto según datos de la OIT (2018). La clase trabajadora es quien se expone día a día a enfrentarse a este tipo de hechos delictivos, accidentes y otros eventos traumáticos que atentan con la vida y salud de las víctimas y afectados.

Por lo tanto, el Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala, cuyo objetivo laboral es proveer de diferentes alternativas a las personas que desean continuar desarrollándose en la educación y en áreas técnicas y productivas, cuenta con esta clase de población que se expone día a día durante la realización de labores a diferentes situaciones de riesgo como atentados contra la institución y los colaboradores o agresiones físicas o verbales. Entre esta población en el año 2020 se encuentran trabajadores de edad media de ambos sexos, todos en riesgo de exposición ante estas situaciones.

En el pasado, este centro educativo ha sido testigo de hechos violentos y traumáticos que han surgido como consecuencia de la violencia que se evidencia en sus alrededores tales como amenazas, ataques y manifestaciones por parte de los pobladores del municipio de San Juan

Sacatepéquez. Según el artículo por el noticiero TN 23 (2020), para finales de octubre 2019 se situaba a Mixco y San Juan Sacatepéquez entre los cuatro municipios con más casos de muertes violentas. Debido a ello, esta población se encuentra altamente expuesta a situaciones traumáticas de crisis emocionales anteriormente mencionadas que pueden verse involucradas en la calidad del desempeño laboral de los mismos.

Con base a lo expuesto, la presente investigación se enfocará en indagar dos variables: estabilidad emocional y desempeño laboral. Esto, por medio de la medición cuantitativa de ambas con la utilización de instrumentos que cumplen con los criterios de confiabilidad, validez y objetividad, los cuales son un test de estabilidad emocional y una hoja de cotejo para el desempeño laboral. El propósito final de ello será establecer un método de afrontamiento correcto para este tipo de crisis emocional que afecta a los trabajadores en estas dos variables.

Esta problemática generó el siguiente cuestionamiento que ha inspirado la elaboración del presente proyecto de investigación: ¿Las situaciones de crisis emocional limitan el desempeño laboral de los trabajadores de esta población? De forma específica se busca responder las siguientes preguntas: ¿Existe una repercusión en la estabilidad emocional de los trabajadores debido a estar expuestos a situaciones de crisis emocional en el Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala para el proceso de ayuda primaria luego de un evento traumático?, ¿las crisis emocionales y la inestabilidad emocional impactan el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala para el proceso de ayuda primaria luego de un evento traumático?, y ¿cuentan con un tipo de afrontamiento a las situaciones de crisis emocional con el fin de no afectar su rendimiento laboral?



## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general.**

Detectar situaciones de crisis emocional que limitan el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

### **1.2.2. Objetivos específicos.**

- Identificar situaciones de crisis emocional que repercuten en la estabilidad emocional de los colaboradores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala.
- Evaluar el impacto en el desempeño laboral tras enfrentarse a una situación de crisis emocional en los trabajadores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala.
- Identificar el tipo de afrontamiento a las situaciones de crisis emocional para evitar impactos negativos en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

## **1.3 Marco Teórico**

### **1.3.1. Antecedentes**

Psicología Organizacional se refiere a una rama de la psicología dedicada al estudio del comportamiento del ser humano en el ámbito profesional o laboral. Se desarrolla por medio de métodos de selección y formación de los colaboradores de una industria con el objetivo de regular el desempeño de estos y mejorar la productividad y rentabilidad de las organizaciones, (Chiavenato 2011).

Asimismo Zepeda (1999) la define como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas.

La Psicología Industrial se desarrolla desde los años 1900 cuando inicia la industrialización clásica, y las oficinas de trabajo pasan a ser fábricas. Se empieza a considerar a las personas como mano de obra pues se basan en un modelo mecanicista y burocrático. Se crea en las empresas un departamento en donde se controla al personal, con el tiempo se va modificando para después ser un departamento de relaciones industriales (Chiavenato 2011).

Años después, en los inicios de 1950, ocurre la industrialización neoclásica, período en el que aumenta el tamaño de las fábricas y el comercio mundial; se desarrollan nuevas soluciones organizacionales y el modelo en el que se basa el trabajo va dejando de ser mecanicista y se va volviendo más flexible y adaptable. Se crea un departamento llamado Recursos Humanos pues es así como se considera al trabajador, y, al final de la era, entre los años 90, se modifica el nombre y es convertido en el departamento de Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2011).

Después de los 90s hasta la fecha, se desarrolla la era del conocimiento. En esta suceden cosas distintas, el mercado de servicios es mayor al mercado industrial, los modelos de trabajo son flexibles y cambiantes porque el entorno exige la adaptación al cambio. Se mantiene el término de gestión de talento humano, y ya no se consideran a los trabajadores como un recurso, sino se les ve como asociados de la organización, por lo que se les empieza a llamar con el término de colaboradores (Chiavenato, 2011).

En la actualidad, la Psicología Industrial tiene diferentes áreas de trabajo, reclutamiento y selección, administración, capacitación, desarrollo organizacional, salarios y compensaciones, seguridad industrial, salud ocupacional, responsabilidad social empresarial, entre otras, según las necesidades de la organización y el giro del negocio. Se detallará específicamente un área del desarrollo organizacional, el desempeño laboral.

### **1.3.2. Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2011), el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

El desempeño laboral y el enfoque en realizar una evaluación sobre este, se fue desarrollando de la misma forma que la Psicología Industrial y el área o departamento de gestión de talento humano. Durante la industrialización clásica, el número de máquinas era mayor al de humanos laborando, por lo que, era sencillo medir el rendimiento de estas según el

funcionamiento y la cantidad de producción diaria. Pero, no se contaba con herramientas para medir la productividad del denominado, en ese entonces, capital humano (López S. y Ruiz E., 2015).

A principios del siglo XIX, Robert Owen, uno de los primeros impulsores del movimiento, establece y ejecuta el primer proceso de evaluación del desempeño, al pretender medir el rendimiento diario de cada trabajador de una fábrica textil. Este procedimiento consistía en que cada supervisor de un grupo de trabajadores se encargaba de registrar en un formato establecido, cómo se había desempeñado cada miembro del equipo durante el día. Después, el Gobierno de los Estados Unidos de América desarrolla una técnica para todo el país, establece un programa de procesos anuales de evaluación para todas las empresas (López S. y Ruiz E. 2015).

Al iniciar el siglo XX, se desarrollaron más técnicas que empezaban a medir las competencias y habilidades requeridas por el puesto en específico, además de la productividad. Posteriormente, se inició con evaluaciones de comparación entre los trabajadores. Y, al desarrollarse la era del conocimiento, surgen cambios que exigen más flexibilidad y adaptación.

El desempeño laboral según Luthans (2008), va más allá del alcance de los objetivos, es la forma en la cual los colaboradores cumplen obligaciones y funciones, y cómo este cumplimiento afecta al equipo, departamento y limita el logro de los resultados de la organización.

### **1.3.3. Teorías del desempeño.**

Chiavenato (2011) establece que el desempeño no evalúa únicamente el comportamiento, sino que se debe enfocar en el desempeño de las funciones de un colaborador para medir los

resultados en un tiempo determinado. Este comportamiento es afectado por diferentes factores, por lo que, se debe encontrar las causas o los motivos que lo afectan para definir un plan de acción de modificación de comportamiento según el puesto lo requiera.

Varios autores evalúan el desempeño desde los factores externos, específicamente, desde la motivación. Como lo indica Chiavenato (2011): “es difícil comprender el comportamiento de las personas sin tener un mínimo conocimiento de lo que le motiva”. (p. 41) Es difícil establecer un solo concepto sobre motivación, pero, según el autor, se puede definir como un impulso para actuar de determinada forma. Ese impulso o motivación es el resultado de dos tipos de estímulos, externos e internos. Toda acción de un individuo se desarrolla a partir del impulso de lo que piensa y cree.

Según Chiavenato (2011) existen varias teorías adaptadas a la motivación para el desempeño en el trabajo. Como, la jerarquía de necesidades de Maslow; la cual se basa en el principio de que el comportamiento humano es desarrollado por motivos internos, conscientes e inconscientes. Esta teoría, se basa en la jerarquía de las necesidades humanas. Según Maslow, las necesidades se organizan en una pirámide según la importancia que cada una tiene en la conducta del humano. A continuación, se detalla cada uno de los niveles de la pirámide.

- En la base de la pirámide se encuentran las necesidades fisiológicas, y se refiere a las necesidades innatas del humano, son denominadas biológicas pues son utilizadas para la supervivencia. En estas se encuentra la necesidad de alimentación, sueño y reposo, abrigo o deseo sexual. Estas tienen como característica el tener que ser satisfechas con urgencia; por lo que, al no ser satisfechas, modifican la conducta.



- Las necesidades de seguridad forman el segundo nivel de la pirámide. Permiten al individuo protegerse de cualquier peligro real o desarrollado por él mismo. Se relacionan también con el deseo de sumergirse en un espacio libre de amenazas y peligros, para establecer un entorno de orden y organización. Al ser satisfechas las necesidades fisiológicas, se da paso a las necesidades de búsqueda de protección; y, en el área laboral, se relacionan a la seguridad percibida por cada colaborador de mantener la continuidad en el puesto de trabajo, al sentir seguro, se sentirá motivado de desempeñarse con excelencia (Chiavenato, 2011).
- Si las dos necesidades anteriores son relativamente resueltas, se desarrolla el siguiente nivel, el de las necesidades sociales. Se generan a base de las relaciones interpersonales. Se refiere a la necesidad de ser aceptado socialmente, de pertenecer a un grupo y desarrollar lazos de amistad. Al no satisfacer este nivel, la persona se vuelve resistente y hostil por la falta de adaptación, esta falta de adaptación impide el desempeño eficiente ante los equipos de trabajo.
- El siguiente nivel son las necesidades de aprecio, son satisfechas por la forma de verse y valorarse, por la confianza en sí mismo y la autovaloración. Al desarrollar confianza en sí mismo se genera el poder y la capacidad en lo que se hace, en este caso, en las funciones ejercidas. Al desarrollarse inadecuadamente, el colaborador será dependiente, débil, desanimado e incapaz de ejercer las funciones independientemente.
- Según Chiavenato (2011), el último nivel de la pirámide se refiere a las necesidades de autorrealización. En esta etapa el individuo se siente capaz de

ejercer y desarrollarse plenamente a lo largo de la vida, al sentirse autorrealizado siente la motivación de superarse constantemente. El alcance de este nivel, depende de la satisfacción de los cuatros anteriores, pero, se debe resaltar que mientras estos son satisfechos por estímulos externos, la autorrealización depende de los estímulos internos del individuo. Y, del bienestar interno dependerá la conducta y desempeño.

Las necesidades más bajas pueden ser satisfechas de forma inmediata, y los dos niveles más elevados, llevarán un tiempo más prolongado. Un colaborador con todos los niveles satisfechos, será alguien en busca del constante crecimiento y desarrollo personal y profesional para alcanzar el éxito en todos los ámbitos de la vida.

Por otro lado, existe la teoría de los dos factores de Herzberg. Según Chiavenato (2011), esta, a diferencia de la teoría de Maslow, se basa en la importancia de los estímulos externos para desarrollar y mantener la motivación del individuo. Está conformada por dos factores, los higiénicos y los motivacionales.

1. Los factores higiénicos se refieren a todos los factores del área de trabajo influyentes en el puesto. El espacio físico y ambiental, los procedimientos, normas, reglamentos y políticas, la cultura, el clima y todo lo que engloba el ámbito laboral. Se les denomina higiénicos por ser preventivos y evitar desmotivación y bajo desempeño.

Estos influyen en la satisfacción o insatisfacción del colaborador, pero su presencia o ausencia no modifica la conducta de raíz. Definen la motivación para ejecutar las funciones de trabajo mas no afectan la capacidad o competencia adquirida por el colaborador.

2. Los segundos factores, son los factores motivacionales, estos hacen referencia a los aspectos que conforman el puesto. Tipo y nivel de puesto, tareas, responsabilidades, toma de decisiones, relaciones y todo lo que incluye la ejecución de las funciones del puesto. Se le denominan factores motivacionales porque hacen énfasis en los sentimientos y emociones manifestados durante las actividades diarias, para lograr la superación, logros, crecimiento y reconocimiento por el buen trabajo realizado. Al tener factores motivacionales positivos, los resultados del desempeño son favorables; por ende, al ser negativos, ocurre lo contrario (Chiavenato, 2011).

En conclusión, la teoría se refiere a la motivación y desempeño basado en los desafíos y oportunidades ofrecidas por el puesto. Y, la insatisfacción depende de los factores del entorno influyentes en la ejecución del puesto. Al asignar más tareas retadoras al ocupante, más motivación tendrá por superar el desempeño.

#### **1.3.4. Evaluación del desempeño.**

Varios autores han investigado sobre el desempeño laboral, se tienen conceptos parecidos pero cada uno con una diferente visión. Luthans (2008), se refiere a la evaluación del desempeño como una “meticulosa medición de los resultados” del trabajo realizado para proceder a recompensar el esfuerzo y cumplimiento individual o grupal. Esta contempla también los valores y objetivos de la corporación pues las funciones realizadas deben ser enfocadas en el logro de la estrategia de la misma.

Según el autor, existen diferentes sistemas de evaluación y cada organización decide cómo establecerlo. Una forma de realizarlo es definiendo objetivos, indicadores y metas específicas, qué, si se cumplen, serán recompensados. Estos se establecen para cada puesto,

guiados a los objetivos de la empresa, pues, los equipos pertenecen más que a un departamento, a una organización. Por ello, cada empresa decide el comportamiento y conductas dignas de recompensar.

El autor Ivancevich (2005) lo define como la actividad que muestra el nivel del buen desempeño de un colaborador. Lo cataloga también como la calificación del rendimiento del personal, un tipo de evaluación de mérito, una evaluación de empleados o como una valoración del empleado y/o del desempeño.

Según Aguirre (2000), es un procedimiento estructurado y sistemático utilizado para la medición de los resultados en el trabajo, pero también funge como evaluación del comportamiento y diferentes aspectos de este: nivel de absentismo, actitud, cumplimiento de horarios, entre otros. Así, se engloban todos los puntos para establecer qué tan productivo es el colaborador, no solo por el rendimiento sino por la forma de interactuar en el área y con los requerimientos de la empresa para poder determinar un plan efectivo como garantía de una mejora.

El autor asegura que mediante el análisis de los resultados se puede identificar no solo el nivel de desempeño (adecuado o inadecuado) sino las causas de los mismos. Por ello, este se enfoca en las características que el método elegido debe reunir para ser eficiente. La evaluación debe ser desarrollada como un procedimiento estructurado con las siguientes características:

- I. Continuo: definir la periodicidad del proceso, así como la continuidad del seguimiento, lo más común es realizarlo anualmente; sin embargo, se debe tener presente el comportamiento de todo el año para garantizar la efectividad.

2. Sistemático: desarrollarse como un manual, procedimiento o política accesible para toda la organización, así se conocen todos los criterios del mismo y se garantiza objetividad al ponerlo en práctica.
3. Universal: todos los colaboradores deben ser evaluados con el mismo procedimiento; sin embargo, es necesario adecuar los instrumentos utilizados según la escala o nivel de los puestos.
4. Aplicado en cascada: todos los niveles deben ser evaluados, desde la directiva o gerencia, hasta los puestos más bajos según el nivel jerárquico de la empresa.
5. Relación con el trabajo: es importante resaltar el mérito de cada colaborador, no solo por la necesidad de la ejecución de su puesto sino por su valor como ser humano para hacerlo sentir parte de la entidad y que se sienta identificado con la entidad.
6. Expresión: se debe permitir y fomentar la expresión del evaluado. El método en cascada no significa que sea solo el superior quien se manifieste, se requiere apertura para escuchar al colaborador y permitirle comunicar sus comentarios o ideas (sean positivos o negativos). El plan de mejora es desarrollado en conjunto, el evaluado con el evaluador.
7. Histórico: como el autor lo expresa en el primer aspecto, la evaluación debe ser continua y documentar antecedentes para realizar una medición objetiva con argumentos reales.

8. Visionario: los resultados de la medición están relacionados con la efectividad del plan de carrera y plan de sustitución. Se verifica si el evaluado es candidato a ocupar puestos más altos y las competencias requeridas para llegar a lograrlo.
9. Integrador: tomar las medidas necesarias para integrar cada vez más al colaborador al puesto y a la organización. Al fomentar la libre expresión se dan a conocer las fortalezas o puntos de mejora respecto a las condiciones o trato dentro de la empresa, tanto de la percepción del evaluador como del evaluado con el resto del equipo. (Chiavenato. 2011)

Los diferentes autores enfocados en el tema coinciden en los temas desarrollados, pero cada uno se orienta a diferentes subtemas. Chiavenato (2011), se enfoca en la evaluación del desempeño específica de cada puesto, debido a que cada uno varía según las circunstancias del colaborador y los factores de su entorno. Él indica que el individuo se desempeña como trabajador según el potencial desarrollado por el conocimiento y habilidades adquiridas.

Según López y Ruiz (2015), el desempeño laboral pertenece al área del desarrollo organizacional, área en la cual se trabaja en la motivación de los colaboradores para mantener un alto nivel de productividad y laborar con responsabilidad. La comprobación del nivel de desempeño de cada colaborador se realiza por medio de la implementación de métodos y técnicas de evaluación del desempeño.

En otras palabras, el desempeño laboral determina si un colaborador ejerce el trabajo asignado de forma correcta, cumpliendo con las exigencias del puesto; y, si demuestra comportamiento adecuado según el grado de responsabilidad. Para conocer el desempeño, se debe establecer un programa de evaluación del desempeño, con herramientas desarrolladas de

acuerdo a las necesidades de la empresa. Los resultados permitirán identificar el verdadero aporte de cada colaborador, detectar a los más sobresalientes y establecer los planes de carrera según los logros y brechas detectadas.

El propósito de evaluar el desempeño de los colaboradores es conocer el nivel de rendimiento de cada uno, para establecer un plan de acción de mejora de los resultados obtenidos. Otro factor importante al obtener resultados es identificar el afrontamiento a los aspectos positivos o negativos del trabajo y el entorno, según López E. (2018) el afrontamiento hace referencia a todas las estrategias para tratar contra las amenazas, incluyendo afrontamiento activo y pasivo; esto para tener mayor conocimiento de las acciones y posibles reacciones del colaborador.

Según Chiavenato (p. 2011), con las conclusiones de la evaluación y de todos los factores considerados, se pueden cumplir diferentes objetivos intermedios: Establecer un plan de carrera, conocer el potencial, definir un plan de capacitación y promoción; adecuar al colaborador al puesto, cumplir con un programa de incentivos salariales, mejorar la comunicación entre superiores y pares, reconocer el valor de cada uno, establecer indicadores de desempeño y otras actividades como toma de decisiones sobre cambios en la estructura, ascensos o bajas.

Los factores a determinar en la evaluación de desempeño dependen de la estructura de los descriptores de puesto de la organización. Un mejor desempeño es alcanzado al conocer e identificar las prioridades y objetivos del puesto de trabajo, sobre las competencias que hay que mejorar, actualizar, o bien, desaprender para desarrollar aprendizaje de nuevas competencias, logrando mejorar continuamente en la forma de hacer el trabajo.

Se debe establecer un procedimiento detallado para evaluar, el cual se basa en las necesidades de la empresa. Este es desarrollado por recursos humanos y ejecutado a cargo del jefe inmediato de cada equipo de trabajo:

1. El primer paso es establecer el objetivo de la evaluación, después la identificación de las fortalezas y debilidades para ejecutarlos,
2. luego se asignan los encargados del proceso en cada área,
3. se procede a la selección del método adecuado para la organización,
4. después se capacita a los involucrados y
5. finalmente, se evalúa el desempeño.
6. Al tener la información, se comunica los resultados a los colaboradores y
7. se establece el plan de trabajo a ejecutar. (p.31)

El proceso puede variar según el tipo de evaluación seleccionada por la empresa. Según Chiavenato (2011), existen diferentes métodos tradicionales, método de escalas gráficas, de elección forzada, de investigación de campo, comparación por pares y frases descriptivas.

Según Zenteno-Hidalgo y Durán (2016) refiriéndose a investigaciones de diferentes autores, los factores del desempeño laboral influyentes en el clima laboral se pueden resumir en nueve principales: objetivos establecidos, selección del talento competente, estabilidad, adecuados procesos de remuneración y evaluación de desempeño, equidad y justicia, capacitación y desarrollo, trabajo en equipo y liderazgo, planes de comunicación interna y solidez en la estructura de la organización.



Los nueve factores deben mantenerse fortalecidos para garantizar un desempeño oportuno, de lo contrario, este refleja resultados negativos. La estabilidad emocional y el afrontamiento al estrés, son aspectos claves para poder responder correctamente a las exigencias, funciones y responsabilidades del puesto de trabajo.

Para conocer los aspectos causantes del buen o mal desarrollo en el puesto se requiere establecer un método adecuado a las necesidades de la organización, el cual debe ajustarse también según el tipo de puesto y nivel jerárquico. Se debe definir un plan con objetivos específicos para obtener datos confiables.

Según Chiavenato (2011), los métodos tradicionales de la evaluación de desempeño son cinco, método de escalas gráficas, de elección forzada, de investigación de campo, de incidentes críticos y mixtos: método de comparación por pares y de frases descriptivas. El autor también expone las nuevas tendencias para definir diferentes tipos evaluación: realizar las pruebas por medio de procesos simples y no estructurados, como forma de realimentación, medir variables individuales, grupales y organizacionales, no evaluar solo a la persona sino al departamento al que pertenece, enfatizar más en los resultados, metas y objetivos que en el comportamiento y relacionarla con las expectativas del colaborador.

El desempeño laboral es definido y evaluado según los requerimientos de cada empresa, existen modelos, métodos, sistemas o técnicas, pero el departamento de gestión de recursos humanos de cada empresa es el encargado de establecer los aspectos a evaluar, la forma, objetivos y planes a definir. Lo que sí es general, son los aspectos influyentes en el rendimiento, como es la estabilidad emocional y el balance del afrontamiento al estrés experimentado por el colaborador.

La crisis e inestabilidad emocional son situaciones poco tratadas por la población latinoamericana. A pesar de estar expuestos a un alto nivel de hechos violentos, según la Organización de las Naciones Unidas (2017), se atiende, principalmente los daños físicos y se ignora la importancia de la salud mental.

Todo ser humano, sin importar la edad, resulta afectado ante situaciones de crisis o eventos violentos experimentadas en cualquier ámbito de la vida, educativo, laboral, familiar o personal. Sin distinción, niños, adolescentes o adultos poseen distintos patrones de reacción, pueden sentirse abrumados, confundidos, ansiosos o estresados. Pero, enfocándose esta investigación en la población adulta, algunas personas experimentan reacciones leves, mientras que otras pueden entrar en situación de estrés, crisis nerviosa o inestabilidad emocional (UAB, 2010).

Los patrones anteriormente mencionados de la población adulta ante situaciones de crisis dependen de diferentes antecedentes, la causa y gravedad del evento o situación abrumadora, la cultura, patrón de crianza, pero principalmente de la salud mental de la víctima o afectado (UAB, 2010).

Por lo que, desde hace unos 10 años atrás, varias entidades gubernamentales y privadas alrededor del mundo se han interesado en realizar diversas investigaciones y evidenciar fundamentación teórica sobre la necesidad de brindar ayuda psicológica primaria ante una situación de crisis que desencadena inestabilidad emocional la cual afecta en los diferentes ámbitos del ser humano, pero en este caso en específico en el ámbito laboral, y la presencia de estrés ante amenazas en el desempeño y la calidad del trabajo.

La OMS (2012) define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”. Según esta referencia, se puede considerar al estrés como un proceso en el cual la persona percibe una situación como amenazante e inicia un plan de acción a realizar para combatir a la misma, lo cual condiciona o modifica la forma de desempeñarse o relacionarse con el entorno y desestabiliza las emociones. Es frecuente que las situaciones representen un peligro para la persona y por ende, se vea en la necesidad de actuar con rapidez.

Cometer actos que pongan en riesgo el buen desempeño en un puesto de trabajo puede ocurrirle a una persona en cualquier momento del día y es importante poder actuar con agilidad para encontrar soluciones y no caer en un cuadro de crisis por estrés. Una persona promedio pasa alrededor de 8 a 10 horas diarias en el trabajo, lo cual lo hace más propenso a sufrir de alguna situación de crisis mientras labora.

La psicología afirma que el estrés es un mecanismo propio del ser humano que lo ayuda a moverse, a actuar y a reaccionar ante estímulos o situaciones. Sin embargo, colocándolo en un contexto de peligro, tal como lo es estar en riesgo ante decisiones de un trabajo, una pelea con el jefe inmediato, problemas familiares, diferencias con los compañeros de área o un trabajo mal desempeñado, el estrés en su uso excesivo puede tener repercusiones negativas en la persona. Es decir, no será una respuesta positiva, sino que puede conllevar a una situación de crisis, ansiedad, etc., todo dependerá de la personalidad, la situación y su predisposición psíquica (Rodríguez, 2017).

Aamodt (2010), define el estrés como “la reacción psicológica y física a ciertos eventos o situaciones de la vida”. Expone factores determinantes para comprender el desarrollo del estrés.

El autor explica que, para generar estrés se requiere la existencia de eventos o actividades de la vida que causan estrés los cuales son nombrados “estresores”; estos pueden ser actividades de la vida cotidiana, entrevistas de trabajo, reunión con el jefe, presentación de cumplimiento de metas, entrevista para un ascenso, presentación de un proyecto ante la alta gerencia, entre otras actividades.

Y, al percibir un evento como un estresor, el cuerpo reacciona de diferentes maneras: alteración en la presión arterial, sudoración, temblores, aumento en ritmo cardiaco y tensión muscular; estas son nombradas por el autor como reactividad al estrés. La reactividad al estrés es un proceso regular en el ser humano; sin embargo, si se desarrollan en periodos mayores a los tolerables por el cuerpo, se generan consecuencias físicas y psicológicas negativas, las cuales son llamadas “tensiones”. Todas las personas experimentan diferentes tipos de estresores, por ende desarrollan formas variadas de tensiones. Debido a la diferencia de reacciones entre cada persona, Aamodt (2010) los agrupa en categorías, estableciendo la existencia de dos tipos de estresores: personales y laborales.

Los estresores personales son las situaciones de la vida cotidiana, completamente ajenas al ámbito laboral, como las relaciones interpersonales entre familiares, pareja sentimental, amigos, todo lo relacionado con la crianza de los hijos, los problemas económicos y de salud. También son fuentes personales de estrés las relaciones conflictivas o difíciles, debido al desequilibrio o inestabilidad emocional que ocasionan en la persona. Los grandes cambios, sean esperados o inesperados pueden resultar también altamente estresantes, por ejemplo, la mudanza de una casa a otra, cambiar de centro educativo, conseguir un nuevo empleo, entre otras situaciones que implican cambios fuertes en la rutina. Se pueden experimentar diferentes emociones ante la presencia de los estresores: temor, resistencia y/o resentimiento.

Los estresores laborales, son implicaciones relacionadas con el trabajo. Y el autor los agrupa en dos categorías: características del puesto y organizacionales. Conflicto con las funciones y responsabilidades por cumplir, confusión entre lo que se debe hacer y lo que se espera que se haga y sobrecarga de funciones son las tres características principales estresantes para el colaborador (Aamodt, 2010). Por lo que se requiere contar con estrategias, herramientas o métodos para poder afrontar la presencia de todos los tipos de factores detallados anteriormente.

### **1.3.5. Afrontamiento a situaciones de crisis emocional.**

El autor Chiavenato (2011) enfatiza que el desempeño laboral es un elemento clave para el éxito de cualquier organización, el cual es conformado únicamente por el factor humano en relación a su calidad de trabajo, conocimiento, productividad y toma de decisiones tanto laborales como emocionales. Sin embargo, es inevitable que estos factores se vean afectados si los trabajadores, en sí el talento humano, se ve afectado por no saber cómo afrontar situaciones de crisis emocionales imprevistas.

De acuerdo a López (2018), para evitar que las situaciones de crisis emocional conlleven a impactos negativos en la salud mental y social, una persona debe estar consciente que primero, un afrontamiento a la situación es el primer paso. Segundo, que este tipo de afrontamiento sea activo y no pasivo.

El afrontamiento, de acuerdo a López (2018) hace referencia a todas las estrategias para tratar contra las amenazas, incluyendo afrontamiento activo y pasivo.

- ***Afrontamiento pasivo.***

En cuanto al afrontamiento pasivo, López (2018) le hace mención refiriéndose al tipo de acción nula. Las personas con este tipo de afrontamiento se sumergen en un papel de “víctima” y recurren a la autocompasión. En cuanto a su tipo de afrontamiento, se ven simplemente en una situación estática, sin resiliencia y sin motivación para sobrellevar esta situación de crisis emocional. Además, el afrontamiento pasivo también se caracteriza por la negación de las situaciones que se encuentran atravesando a las personas.

En cuanto a sus consecuencias, según López (2018), las secuencias se ven reflejadas en la esfera personal como en las relaciones sociales y laborales de la víctima. Un claro ejemplo es que dicho afrontamiento conlleva a la desmotivación y falta de toma de decisiones. Lo cual, Chiavenato (2011) expresa que es un factor importante en el desempeño laboral exitoso. Es decir, un afrontamiento pasivo afecta la vida de las personas, no solo a nivel personal sino laboral, incluyendo su desempeño en el trabajo.

- ***Afrontamiento activo.***

Por el contrario, el afrontamiento activo, López (2018), lo describe como el tipo de afrontamiento el cual permite a las personas realizar acciones para solucionar y conllevar una situación de crisis emocional. Esto incluye una variedad de estrategias para minimizar el malestar que les genera. Estas estrategias dependen del tipo de acompañamiento o solución psicológica y emocional que cada persona se encuentre dispuesta a poner en práctica.

López (2018), añade que llevar a cabo los pasos necesarios y mantener el esfuerzo para eliminar o reducir el impacto negativo que la situación genera a nivel emocional, personal, social y laboral de la persona.

Ahora bien, López (2018) establece que un beneficio del afrontamiento activo, dependiendo de cada situación de crisis y cada persona, es la resiliencia. Luthans (2008), expresa que la resiliencia adaptada al ambiente organizacional, hace referencia a la capacidad psicológica positiva de volver a su estado normal, superarse y así salir de las situaciones tanto negativas como muy positivas que puedan ocurrir antes de presentarse al trabajo o bien que puedan ocurrir dentro del ambiente laboral.

Luthans (2008) también añade que el desempeño exitoso de los trabajadores los cuales después de una situación de crisis emocional, incluya que puedan volver a trabajar normalmente como lo hacían antes o inclusive mejor. Así pues, el afrontamiento activo va más allá de poner en práctica las estrategias que cada persona elija para sobrellevar una crisis emocional, incluye también el poder tener resiliencia y así no afectar su desempeño laboral, así como, en el mejor de los casos, que sea aún mejor.

Por lo que Chiavenato (2000), documenta diferentes beneficios que se adquieren al evaluar el rendimiento de los colaboradores que van a permitir conocer el porqué del accionar de cada individuo identificar los aspectos negativos o áreas de mejora en cuanto a competencias adquiridas o rasgos personal que conllevan a la toma de ciertas decisiones por afecciones emocionales. Estos resultados ayudarán al crecimiento tanto para la empresa como del evaluado.

Para la organización:

- Se identifica el talento de cada colaborador y se reconoce el potencial individual que contribuye a la mejora grupal.
- Se evalúa el cumplimiento del plan de carrera para determinar posibles ascensos o mejoras en la estructura organizacional, las fortalezas y debilidades del plan de capacitación
- Brinda oportunidades de mejoras en manuales, procedimientos y políticas para beneficiar la estabilidad emocional. (Chiavenato, 2000)

Para los gerentes, jefes o superiores:

- Se reconoce la estructura del departamento y se identifica el adecuado o inadecuado funcionamiento de cada puesto. Si es inadecuado se establece un plan de acción; de lo contrario se trabaja en mantener la estructura fortalecida en todos los procesos.
- Se identifica la situación emocional de todo el equipo para mejorar situaciones que puedan estar afectando el clima del departamento.
- Es una forma de acercamiento al equipo, lo que permite conocer más a profundidades el comportamiento de cada integrante según la relación con los superiores, pares o subordinados. (Chiavenato, 2000)

Para los subordinados:

- Les permite reconocer y volver a identificar la estructura del área, el descriptor del puesto, objetivos, indicadores y metas, que, a lo largo del año pueden quedar en el



olvido si la empresa no tiene establecido un plan continuo de evaluación de desempeño.

- Actualizar y estar en línea con los cambios, actualizaciones y exigencias del puesto.
- Autoevaluarse y exponer las fortalezas y áreas de mejora personales (actitud, comportamiento, compromiso, entre otras), así como las deficiencias identificadas sobre el puesto (capacitación, equipo, material, entre otras).
- Conocer las expectativas del jefe sobre el desempeño, productividad o nivel de cumplimiento en el que debe estar cada uno para alcanzar la meta del departamento.

### **1.3.6. Consentimiento informado/Asentimiento (documento jurídico)**

Según Arellano (2014), existen tres principios éticos: principio de beneficencia, de autonomía y justicia. El principio a considerar para la ejecución de la presente investigación es el principio de beneficencia, el cual indica que se debe hacer el bien a toda persona garantizando la dignidad humana. Este determina tres niveles de obligatoriedad:

- 1) Hacer el bien, al menos no provocando daños.
- 2) Hacer el bien en busca de soluciones específicas.
- 3) Hacer el bien a todas las personas y la sociedad.

Se ha enfocado en el principio mencionado porque, como lo indica el título, se buscó detectar las necesidades de intervención psicológica en situaciones de crisis de los trabajadores expuestos a eventos traumáticos del centro educativo, lo que conlleva a buscar el bien en los

colaboradores del centro. Siendo este el fin principal de este proyecto, buscar el bienestar y mejoramiento de la vida personal y laboral de la población.

Toda la información observada y recolectada fue de carácter confidencial entre las investigadoras y la publicación es estrictamente con fines académicos. Para la ejecución de las distintas fases del estudio, fueron involucradas las autoridades de la institución, las investigadoras y los 30 colaboradores mayores de edad de la muestra. La lectura del documento que incluye el consentimiento informado se llevó a cabo durante el mes de octubre del año 2020 (Anexo 1).

## Capítulo II

### 2. Técnicas e instrumentos

#### 2.1 Enfoques de Investigación

El presente trabajo de investigación fue abordado desde el enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo debido a que “analiza y estudia aquellos fenómenos observables, que son susceptibles de medición” (Mora, 2005, p. 87,91), así como se planteó un problema específico que puede ser medido a través de las variables: estabilidad emocional, desempeño laboral y método de afrontamiento.

##### 2.1.1. Formulación inicial de hipótesis

La hipótesis planteada fue: Las situaciones de crisis emocional limitan el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Educativo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala por lo que se necesita un método de afrontamiento para las mismas. Obteniendo así las variables intervinientes:

- Situaciones de crisis emocionales
- Desempeño laboral
- Afrontamiento

## 2.2. Técnicas

- *Técnica de muestreo*

Se utilizó la técnica de muestreo intencional, debido a que según Sampieri (2014), este tipo de muestra permite seleccionar una población, limitando la muestra sólo a casos que se deseen investigar, así como los participantes deben cumplir criterios específicos para ser parte de la investigación. En esta investigación se trabajó únicamente con los 30 trabajadores pertenecientes al Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

Como criterio de inclusión a la investigación se incluyeron los siguientes: seleccionar a los 30 trabajadores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel Buena Vista, del municipio San Juan Sacatepéquez, del departamento de Guatemala, y, ser de ambos sexos, hombre y mujer.

- *Técnica de recolección de datos*

*Consentimiento informado*

Con el fin de resguardar la información y seguridad de cada participante, se le proporcionó a cada uno de ellos, un modelo de consentimiento informado (ver Anexo 1), el cual se otorgó de forma colectiva en el salón de reuniones correspondiente, explicando a los participantes los datos generales del proyecto de investigación, el propósito del estudio, las condiciones de la participación en el estudio, la confidencialidad de los datos, el riesgo de participación en el estudio, y la publicación de los resultados. Según los criterios de ética de la investigación de Sampieri, R. (2006), las personas que acepten

participar firmaron el documento, con el fin de obtener constancia de su participación voluntaria en este proyecto de investigación.

- ***Test y escala psicométrica***

Se realizó un test psicométrico cuyo fin radica en identificar la repercusión en la estabilidad emocional de los colaboradores al sufrir un evento traumático, así como una lista de cotejo para medir el desempeño laboral. Esto se llevó a cabo de forma escrita y a mano, por lo que las respuestas no fueron digitalizadas o divulgadas.

- ***Técnica de análisis de datos.***

Para el análisis de resultados de los test y lista de cotejo a utilizar, se llevó a cabo la tabulación con el programa de Excel y gráficas para reflejar las respuestas de las mismas. No se incluyeron nombres de los participantes para así resguardar la confiabilidad y el anonimato de cada participante.

## **2.3 Instrumentos**

### ***2.3.1. Test de Eysenck para medir la inestabilidad – estabilidad emocional.***

Con el propósito de evaluar la variable de inestabilidad emocional, se aplicó el Test de Eysenck, cuyo autor es Hans Eysenck en 1964. Es un cuestionario que contiene 210 preguntas y explora 7 factores que determinan la inestabilidad o estabilidad emocional como son: autoestima, felicidad, ansiedad, obsesividad, autonomía, hipocondría y sentido de culpa (ver Anexo 2).

### ***2.3.2. Lista de cotejo para medir el desempeño laboral***

Para evaluar y medir el desempeño laboral de los trabajadores, se utilizó una lista de cotejo

realizada por Estrella Hernández Galicia en el año 2008. Contiene 40 preguntas que puntúan las áreas que comprenden el desempeño laboral: calidad, productividad, toma de decisiones emocionales y laborales y conocimiento (ver Anexo 3).

### 2.3.3. *Escala de afrontamiento frente a riesgos extremos Esperanza López- Vázquez*

Con el fin de identificar el tipo de afrontamiento que los trabajadores utilizan para hacer frente a situaciones de crisis emocional, se utilizó la Escala de afrontamiento frente a riesgos extremos de Esperanza López-Vázquez del año 2018. Contiene 26 preguntas que puntúan si utilizan el afrontamiento activo, es decir el aceptar la situación, hacer frente a ella o el afrontamiento pasivo, que evidencia la negación del evento (ver Anexo 4).

Cabe mencionar que, durante la aplicación de los instrumentos anteriormente descritos, se realizó resguardando la ética de investigación al poner en práctica el principio de beneficencia, el cual indica que se debe hacer el bien a toda persona garantizando la dignidad humana. Su principal fin fue detectar las necesidades de intervención psicológica en situaciones de crisis de los trabajadores expuestos a eventos traumáticos del centro educativo, lo que conllevó a buscar el bien en los colaboradores del centro. El resguardo y custodia de los instrumentos se realizará de manera confidencial y con fines estrictamente académicos, resguardando el bienestar, anonimato y confidencialidad de cada participante.

## 2.4. Operacionalización de Objetivos, Categorías / Variables

Operacionalización de Objetivos			
Objetivos Específicos	Definición conceptual variable	Definición operacional indicadores	Técnicas / instrumentos
Identificar situaciones de crisis emocional y la repercusión en la estabilidad emocional de los colaboradores	<p>Situaciones de crisis: De acuerdo con la Universidad Autónoma de Barcelona (2010), las situaciones de crisis son sucesos que desencadenan un estado temporal de desorganización mental y emocional a las cuales los individuos requieren de ayuda para hacer frente a las mismas.</p> <p><b>Estabilidad emocional:</b> “hace referencia a la habilidad de la persona para mantenerse estable y equilibrada. En el</p>	<p>Situaciones de crisis y sus repercusiones posteriores a: Desastres naturales Eventos de violencia Pandemia</p> <p>Autoestima Felicidad Calma Indiferencia Autonomía Sensación de salud Libre de culpabilidad</p>	<p>Test de Eysenck para medir la estabilidad – estabilidad emocional (1964).</p>

	<p>otro extremo, una persona que tiene un nivel bajo de estabilidad emocional tiende a experimentar fácilmente emociones negativas.” (Chico, 2006).</p>		
<p>Evaluar el impacto en el desempeño laboral tras enfrentarse a una situación de crisis emocional en los trabajadores.</p>	<p>Desempeño laboral: “Es la calidad del trabajo, cómo se comporta el trabajador y cómo hace su trabajo—y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa.” (Chiavenato 2008, p.75)</p>	<p>Calidad de trabajo</p> <p>Productividad</p> <p>Toma de decisiones emocionales y laborales</p> <p>Conocimiento</p>	<p>Lista de cotejo para medir el desempeño laboral de Estrella Iveth Hernández Galicia (2008).</p>



<p>Identificar el tipo de afrontamiento a las situaciones de crisis emocional para evitar impactos negativos en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala.</p>	<p>Afrontamiento: Según López E. (2018) el afrontamiento hace referencia a todas las estrategias para tratar contra las amenazas, incluyendo afrontamiento activo y pasivo.</p>	<p>Afrontamiento activo  Afrontamiento pasivo</p>	<p>Escala de afrontamiento frente a riesgos extremos de Esperanza López Vázquez (2018).</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

## Capítulo III

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

#### 3.1 Características del lugar y de la muestra

##### 3.1.1. Características del lugar

La investigación se realizó en el Centro Educativo Estuardo Novella Camacho ubicado en la Finca San Gabriel Buena Vista, municipio San Juan Sacatepéquez del departamento de Guatemala. Este es un centro educativo desarrollado por la empresa Cementos Progreso. El objetivo del centro es proveer de diferentes alternativas a la comunidad para seguir desarrollándose en el ámbito educativo.

Cuenta con diferentes programas educativos en modalidad flexible, Programa de Educación de Adultos por Correspondencia / Primaria Acelerada -PEAC-, Básicos y Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Productividad y Emprendimiento, dirigido a jóvenes y adultos de las comunidades aledañas. Se imparten también diferentes cursos libres como, panadería, mecánica automotriz y de motocicletas, electricidad domiciliar, floristería y soldadura.

El centro tiene diferentes áreas diseñadas según la necesidad del curso, con el equipo, maquinaria y herramienta adecuada, así como equipo audiovisual pertinente. Cuenta con área de comedor, sanitarios para hombres y mujeres, Biblioteca, tres talleres independientes: floristería, panadería y soldadura; y tres edificios de dos plantas distribuidos de la siguiente forma:

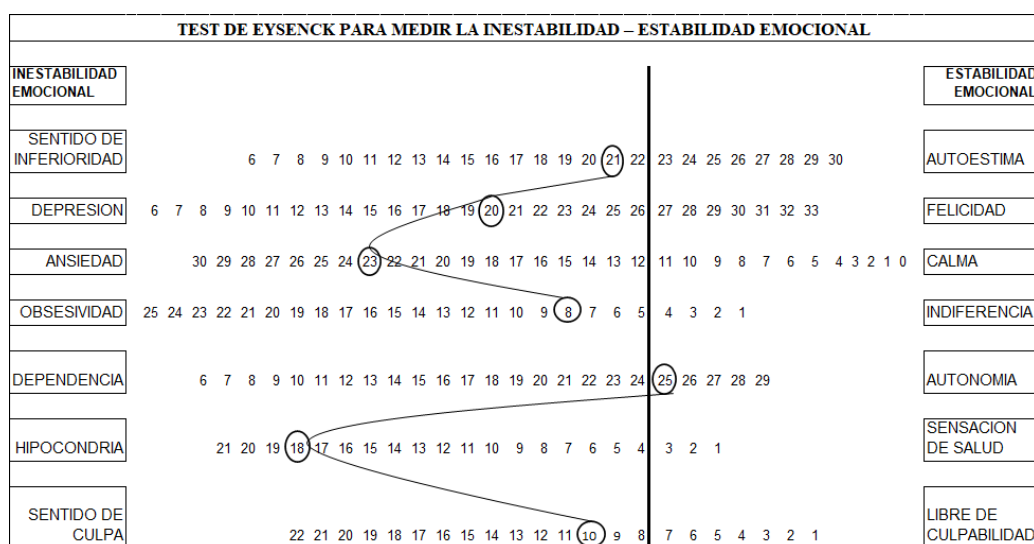
- Edificio 1: planta baja: taller de mecánica automotriz y motocicletas, planta alta: laboratorio de computación y un salón de clases.
- Edificio 2: cuenta con cuatro salones de clases.
- Edificio 3: planta baja: taller de electricidad y un salón de clases, y planta alta: dos salones de clases.

### 3.1.2. Características de la muestra

Se realizó la investigación con una muestra del total de colaboradores de la institución, treinta personas de las cinco áreas de trabajo: programas educativos, desarrollo comunitario, capacitación técnica, limpieza y mantenimiento y administración. Entre los treinta colaboradores hay veintiún hombres y nueve mujeres.

## 3.2 Presentación e interpretación de resultados

**Gráfico #1 Promedio de resultados**



**Fuente: del Test de Eysenck para medir Inestabilidad-Estabilidad emocional**

Los resultados de la prueba se dividen en dos áreas, inestabilidad emocional y estabilidad emocional. Cada una con su indicador correspondiente. La inestabilidad emocional compone las áreas de sentido de inferioridad, depresión, ansiedad, obsesividad, dependencia, hipocondría y sentido de culpa. Por el contrario, la estabilidad emocional se compone por la autoestima, felicidad, calma, indiferencia, autonomía, sensación de salud y libre de culpabilidad.

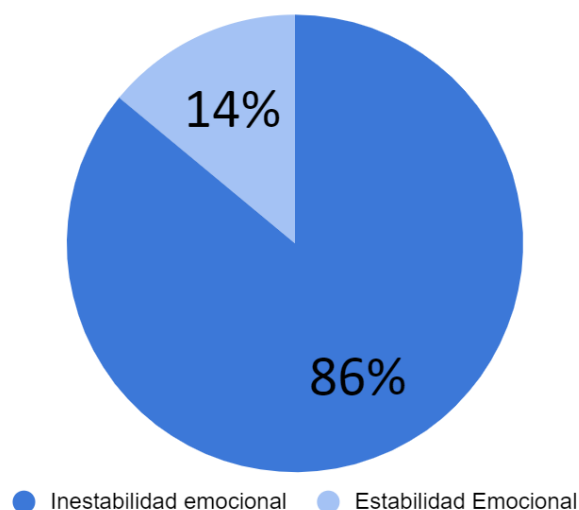
A las personas que se encuentran con mayor sentido de inferioridad y no con autoestima adecuada, su puntuación es menor o igual a 22. Si la depresión predomina a la felicidad, la puntuación es menor o igual que 26. Si la ansiedad es predominante a la calma, la puntuación es mayor o igual que 12. Al igual que si la obsesividad le gana a la indiferencia, la puntuación es mayor o igual que 5. Si la persona es más dependiente que autónoma, obtiene 24 puntos o menos. Si su sensación es de hipocondría y no de salud, obtiene un resultado igual o mayor que 4. Y por último, si su sentido de culpa es mayor que su estado libre de culpabilidad, obtiene 8 puntos o más.

Al unir las 7 puntuaciones con líneas rectas y observando el perfil completo, se puede ver rápidamente si es persona estable o inestable, según Eysenck (1964). Si todas o la mayoría de las puntuaciones se hallan a la izquierda de la línea central, es persona inestable en medida más o menos acentuada. Si se hallan uniformemente a la derecha de la línea central, se considera persona estable o equilibrada.

Tras pasar la prueba individualmente, se realizó el promedio por área y los resultados obtenidos reflejan que los trabajadores poseen más sentido de inferioridad que autoestima. La depresión es mayor que la felicidad. Poseen más ansiedad y obsesividad que calma e

indiferencia. La hipocondría y sentido de culpa es mayor que la sensación de salud y libertad de culpabilidad. Por otro lado, su sentido de autonomía es mayor que su sentido de dependencia.

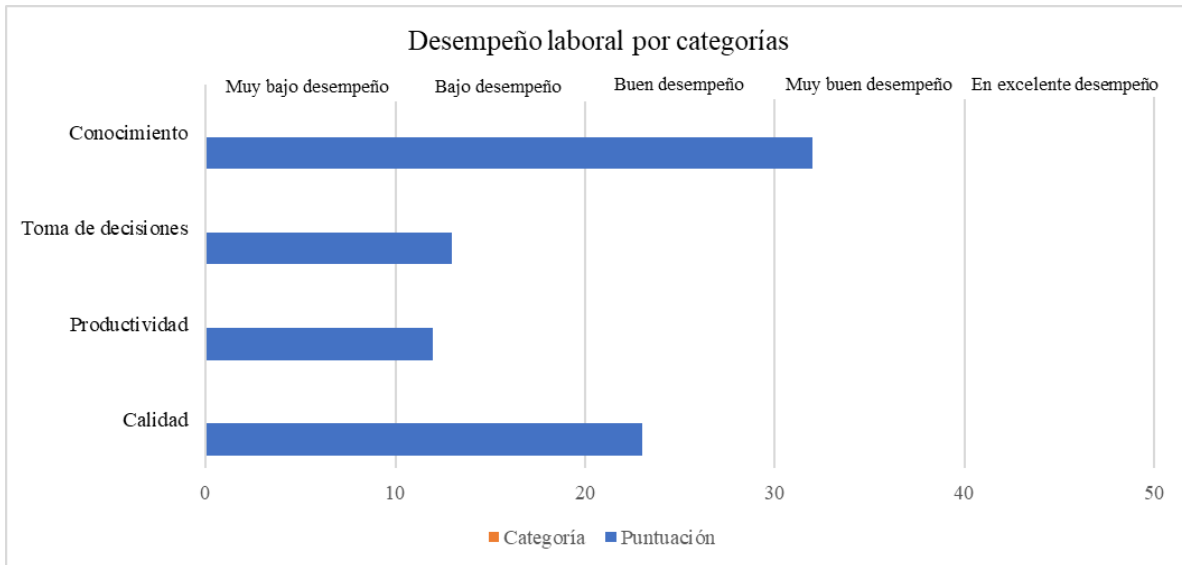
**Gráfico #2: Porcentaje de Inestabilidad y estabilidad emocional**



**Fuente: del Test de Eysenck para medir Inestabilidad-Estabilidad emocional**

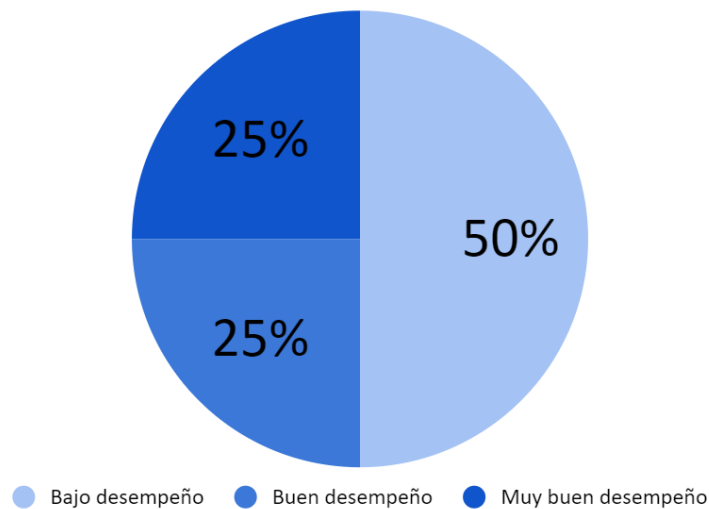
Se realizó una comparación entre las 7 áreas que componen la estabilidad emocional (autoestima, felicidad, calma, indiferencia, autonomía, sensación de salud y libre de culpabilidad) y las 7 áreas que componen la inestabilidad emocional (sentido de inferioridad, depresión, ansiedad, obsesividad, dependencia, hipocondría y sentido de culpa). La comparación recae en ver cuál de ambas áreas es predominante. Lo cual, conlleva a ver que la inestabilidad emocional es predominante por un 86% y la estabilidad emocional es menor con un 14%. El test refleja que los trabajadores, quienes han sido expuestos a situaciones de crisis emocionales tales como desastres naturales, eventos de violencia y a la pandemia, poseen una inestabilidad emocional.

**Gráfico #3: Promedio del desempeño laboral**



Fuente: Lista de cotejo para medir el desempeño laboral de Estrella Hernández Galicia

**Gráfico #4 Resultado final del desempeño laboral**



Fuente: Lista de cotejo para medir el desempeño laboral de Estrella Hernández Galicia

Con el fin de evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, se evaluaron 4 áreas que lo componen: el conocimiento, toma de decisiones, productividad y calidad. La escala de puntuación de cada área es: de 1 a 10 puntos evidencia un desempeño muy bajo. De 11 a 20 puntos es un bajo desempeño. Un buen desempeño es al obtener de 21 a 30 puntos, un buen desempeño es resultado de 31 a 40 puntos, y, por último, en excelente desempeño es una puntuación de 41 a 50 puntos. Esta puntuación es medida en 10 preguntas por área en la cual cada trabajador se autoevalúa de 1 a 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

Dentro de la categoría de conocimiento, el promedio de los trabajadores es un muy buen desempeño, por lo que sí poseen el conocimiento para realizar sus labores de día a día. Por otro lado, la toma de decisiones recae en un bajo desempeño, deja en evidencia que los trabajadores no se sienten cómodos con la acción rápida ante eventos inesperados, así como sobre los protocolos de la empresa y de los procesos que se realizan.

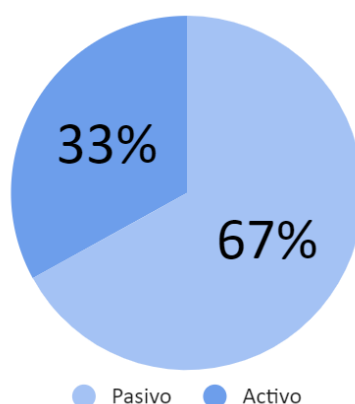
Asimismo, la productividad se refleja en un bajo desempeño por lo que los objetivos como tal no se están alcanzando, así como la realización de las tareas diarias. La calidad, en cambio, está representada de forma positiva, lo que demuestra la dedicación que cada trabajador le provee a sus tareas, a pesar de la baja motivación para la toma de decisiones y la productividad, evidenciadas como bajas en esta escala.

El resultado final ha sido un bajo desempeño por los trabajadores de la institución, siendo este predominante por un 50% de los resultados de las áreas a evaluar. Un muy buen desempeño y un buen desempeño, ambos resultados reflejan un 25% cada uno. Y por último las categorías de extremo de la prueba, un muy bajo desempeño y un excelente desempeño, ambas con 0% de resultados.

**Tabla #1: Porcentajes obtenidos de tipos de afrontamiento frente a riesgos extremos**

Tipo de Afrontamiento	Numero de personas	Porcentaje
Pasivo	20	67%
Activo	10	33%
Total de trabajadores	30	100%

Fuente: Escala de afrontamiento frente a riesgos extremos de Esperanza López-Vázquez

**Gráfico #3: Porcentajes obtenidos de tipos de afrontamiento frente a riesgos extremos**

Fuente: Escala de afrontamiento frente a riesgos extremos de Esperanza López-Vázquez

El tipo de afrontamiento está dividido en dos tipos: activo y pasivo. 20 de 30 trabajadores tuvieron un total entre 26-78 puntos, lo que indica un afrontamiento de tipo pasivo, siendo este un 67% de la población. Mientras que 10 trabajadores obtuvieron el total de afrontamiento activo, siendo un 33% de la población. Es aquí donde se evidencia que la mayoría de personas al enfrentarse a riesgos extremos, ponen en práctica un afrontamiento pasivo, sin resiliencia y sin motivación para sobrellevar esta situación de crisis emocional.



### 3.3 Análisis General

La aplicación y los resultados de los instrumentos descritos en este trabajo de investigación, reflejan claramente cómo la hipótesis planteada de forma inicial, resulta ser real y verificable ya que las situaciones de crisis emocional limitan el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Educativo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala por lo que se necesita un método de afrontamiento para las mismas.

Anterior a la aplicación de los instrumentos utilizados durante este trabajo de investigación, los trabajadores han sido expuestos a diferentes riesgos y situaciones de crisis emocionales tales como, la pandemia actual, actos de violencia en cercanía a sus labores y hogares, así como desastres naturales como inundaciones y demás. Hechos que han dejado repercusiones, entre ellas la inestabilidad emocional que se refleja en el test de Eysenck para medir la estabilidad – estabilidad emocional (1964).

Según Chiavennato (2011), la estabilidad emocional y el afrontamiento al estrés, son aspectos claves para poder responder correctamente a las exigencias, funciones y responsabilidades del puesto de trabajo. Tal y como lo evidencia el test aplicado, la inestabilidad emocional se hace presente en un 86% de los trabajadores. Siendo la ansiedad y la hipocondría los rasgos mayormente negativos.

Eysenck (1964), establece que las personas que poseen puntuaciones altas en estas dos categorías se lamentan de una gran variedad de síntomas físicos difusos, muestran una notable ansiedad por su estado de salud y frecuentemente solicitan la atención comprensiva del médico,

de los familiares y amigos. Asimismo, se turban fácilmente por cosas que van mal y a preocuparse por cosas que pueden o no suceder tienden al consumo de tranquilizantes.

Esta inestabilidad emocional ha afectado el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual ha sido evidenciado en la lista de cotejo para medir el desempeño laboral de Estrella Hernández Galicia (2008). Un 50% de la población evaluada, ha obtenido un bajo desempeño en la realización de sus tareas laborales. Las áreas más bajas han sido la toma de decisiones y la productividad.

La toma de decisiones ha sido afectada debido a que los trabajadores no saben actuar en caso de algún accidente en el área de trabajo, así como comunicar los incidentes dentro de su horario, lo cual detiene los procesos o actividades, afectando así la productividad de los mismos. Es notorio que los riesgos y las situaciones de crisis no permiten que los trabajadores culminen sus tareas, así como el afrontamiento pasivo que obtienen ante estos hechos.

El afrontamiento pasivo, el cual fue resultado de la Escala de afrontamiento frente a riesgos extremos de Esperanza López-Vázquez, determina que las personas se inclinan hacia la falta de asimilación a las situaciones, la estática y la negación de las situaciones que se encuentran atravesando a las personas, de acuerdo a López (2018).

Claro está que el enfrentamiento a situaciones de riesgo y de crisis emocional, desarrolla en los trabajadores un afrontamiento pasivo, afectando así su estabilidad emocional y por ende su desempeño laboral. Esto ha sido resultado de los tests y escalas aplicadas en este trabajo de investigación, así como la base teórica constituyente al marco de referencia de este trabajo de investigación.

## Capítulo IV

### 4. Conclusiones y recomendaciones

#### 4.1 Conclusiones

- Las situaciones de crisis emocional que repercuten en la estabilidad emocional predominantes en los colaboradores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala es la depresión, ansiedad, obsesividad e hipocondría, y en un nivel menos bajo el sentido de inferioridad, obsesividad y sentido de culpa. Lo cual demuestra inestabilidad emocional en el 86% de la población.
- Se evidenció el impacto negativo en el desempeño laboral tras enfrentarse a una situación de crisis emocional en los colaboradores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala, al tener como resultado bajo desempeño por los trabajadores de la institución, siendo este predominante por un 50% de los resultados de las áreas evaluadas.
- El tipo de afrontamiento a las situaciones de crisis emocional para evitar impactos en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala, es en un 67% de la población de tipo pasivo, la mayoría de personas al enfrentarse a riesgos extremos, ponen en práctica un afrontamiento pasivo, sin resiliencia y sin motivación para sobrellevar la situación de crisis emocional.

## 4.2 Recomendaciones

Al Centro Educativo Estuardo Novella Camacho ubicado en San Juan Sacatepéquez:

- Abordar las causas de crisis emocionales generadas por el entorno social de la institución para garantizar un desempeño laboral estable y evitar consecuencias negativas en el funcionamiento del centro.
- Brindar acompañamiento psicológico primario o Primeros Auxilios Psicológicos para responder de forma efectiva cuando uno o varios colaboradores sufran un evento traumático.
- Capacitar al equipo de Brigada de Primeros Auxilios y a los jefes de área para responder de forma oportuna y estabilizar al equipo ante una situación abrumadora.

A los estudiantes del área de Psicología Organizacional de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala:

- Realizar más estudios enfocados en el área de Psicología Organizacional y cómo responder ante las situaciones de crisis emocionales limitantes del desempeño laboral.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala:

- Establecer más centros de práctica del área de Psicología Organizacional para apoyar a la sociedad guatemalteca en el ámbito laboral.

### 4.3 Listas de referencias

Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/organizacional. México. Cengage Learning Editores

Aguirre, J. (2000). Dirección y gestión del personal. Madrid. Ediciones Pirámide

Bunge, M. (2002). Filosofía de la psicología. Madrid. Pirámide.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. España. McGraw-Hill

Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano. España: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). Gestión del talento humano. España: Mc Graw Hill.

Chico, E. (2006): Personality Dimensions and Subjective Well-Being. The Spanish Journal of Psychology, Vol. 9, No. 1, 38-44.

Ivancevich, J. (2005). Administración de Recursos Humanos. España: Mc Graw Hill.

Laguna, S. (2010). Inteligencia Emocional e Intervención en Emociones y Salud. Universidad Camilo José Cela. España.

Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping / *Estrés y procesos cognitivos*. Nueva York / Barcelona: Springer / Martínez Roca.

López S. y Ruiz E. (2015). Operaciones administrativas de recursos humanos. España: McGraw-Hill Interamericana.

López-Vasquez, E. (2018). Validación de una escala de afrontamiento frente a riesgos extremos. La casa de Editorial. México.

Luthans, F. (2008). Comportamiento organizacional. Editorial: McGraw-Hill Interamericana; México.

Mora, A. (2005) Guía para elaborar una propuesta de investigación. Universidad de Costa Rica. San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica

Rodríguez, F. Andrés. Psicología de las organizaciones. (2017). Psicología dentro del ámbito laboral. Barcelona.

Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (4ta. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Universidad Autónoma de Barcelona. Centro de Crisis de la Facultad de Psicología. (2010). Barcelona.

Zenteno-Hidalgo, Ángela Carola, & Durán Silva, Cristian Andrés (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 26(59) 119-135.[fecha de Consulta 4 de Abril de 2020]. ISSN: 0121-5051. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81843213010>

## **E-GRAFÍA**

Cementos Progreso. (2020). *Fundación Carlos F. Novella*. Recuperado el 10 de marzo de 2020 de <http://www.cempro.com/index.php/enlaces>

Diccionario de la lengua española. (2017) *Real Academia Española*. Madrid. Recuperado el 11 de abril de 2018 de <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

García-Guas, A. (2014). Recuperado el 27 de febrero de 2018 de

<http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/842/Garcia-Guas%20Jular%20Aurora.pdf?sequence=1>

Mitchell, J. (2004). *Leduc & District Victim Services*. EEUU. Recuperado el 25 de febrero de

2018 de <http://www.leducvictimservices.ca/content/PDF%20files/CISM.pdf>

Mitchell, J. (2004). *Trauma*. EEUU. Recuperado el 25 de febrero de 2018 de [http://www.info-](http://www.info-trauma.org/flash/media-f/mitchellCriticalIncidentStressDebriefing.pdf)

[trauma.org/flash/media-f/mitchellCriticalIncidentStressDebriefing.pdf](http://www.info-trauma.org/flash/media-f/mitchellCriticalIncidentStressDebriefing.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (2018). El fortalecimiento de la economía informal en

Guatemala. Recuperado el 3 de marzo del 2020 de: <https://epoca.gt/el-fortalecimiento-de-la-economia-infrmal-en-guatemala/>

## **Anexos**

### **Anexo 1.**

#### **Consentimiento informado**

Proyecto de Investigación “Situaciones de crisis emocional que limitan el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Educativo Estuardo Novella Camacho en la Finca San Gabriel, Buena Vista, San Juan Sacatepéquez, Guatemala”.

Como parte del proyecto de investigación realizaremos un estudio perteneciente a Primeros Auxilios Psicológicos del Grupo de Trabajo de Paola Yajaira Estacuy Meléndez y Alejandra Monterroso Escobar y avalado por Vivian Azucena Juárez Alvarado, para lo cual requerimos la participación de 30 colaboradores de su institución.

Dicho proyecto pertenece al Trabajo de Graduación para optar el grado de Licenciada en Psicología, realizado por estudiantes que ejercen como Gestoras del Talento Humano, es por ellos que el enfoque de la investigación es en beneficio del ámbito laboral.

Al realizar el estudio se busca detectar las necesidades de intervención psicológica en situaciones de crisis de los trabajadores expuestos a eventos traumáticos del centro educativo.

El presente trabajo de investigación es abordado desde el enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo debido a que analizará y estudiará aquellos fenómenos observables y medibles que los colaboradores de ambos sexos presentan ante situaciones de crisis y eventos traumáticos, y la técnica de muestreo a utilizar es la intencional.



Las técnicas de recolección de datos seleccionadas para realizar la investigación son el consentimiento informado y test y escala psicométricos. Los instrumentos por utilizar son el Test de Eysenck para medir la inestabilidad – estabilidad emocional y el Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE). El análisis de resultados de los tests y escalas psicométricas a utilizar, se llevará a cabo la tabulación con el programa de Excel. Por lo tanto, se impartirá un taller informativo para dar a conocer los Primeros Auxilios Psicológicos y la aplicación en el ámbito laboral. Así como, se desarrollará un Manual que les brinde la teoría y explicación de la práctica de estos. Todas las fases de este proyecto son de carácter voluntario.

Al finalizar, los colaboradores se beneficiarán con conocimiento sobre afrontamiento de eventos traumáticos el tema y podrán practicar los Primeros Auxilios Psicológicos en el ámbito laboral o personal. Entre los posibles riesgos que los participantes puedan desarrollar es la confusión mal interpretación de los Primeros Auxilios Psicológicos como un tipo de terapia y quieran aplicarla para solucionar problemas personales. Por lo cual, se dará información exacta sobre el tema y se buscará aclarar cualquier tipo de duda o confusión.

Toda la información observada y recolectada será de carácter confidencial entre las investigadoras y la publicación será estrictamente con fines académicos. Para la ejecución de las distintas fases del estudio, estarán involucradas las autoridades de la institución, las investigadoras y los 30 colaboradores de la muestra.

Yo, \_\_\_\_\_ (nombres y apellidos).

- He leído la hoja de información al colaborador en relación al estudio arriba citado.
- He tenido la oportunidad de comentar los detalles del mismo con las investigadoras Paola Yajaira Estacuy Meléndez y Alejandra Monterroso Escobar.
- He recibido suficiente información sobre el estudio.
- He entendido por completo el propósito del estudio.

Estoy de acuerdo en formar parte en esta investigación tal y como se me ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo:

- En el momento que lo desee,
- sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma del participante \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

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

Firma del profesional \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

## Anexo 2

### Test de Eysenck para medir la inestabilidad – estabilidad emocional.



Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano -CUM-

Ciclo 2020

### Test de Eysenck para medir la inestabilidad – estabilidad emocional.

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

Instrucciones: En este momento se enfrenta a 210 preguntas planteadas abajo, poniendo cada vez una cruz en el cuadrito del SI o del NO. Si por cualquier motivo es imposible decidir de un modo o de otro, coloque una X en el signo de correspondencia a interrogación < ? >. Lo mejor es responder rápidamente sin detenerse demasiado sobre la dirección de los ítems. Si alguno de estos parece repetitivo, hay que recordar que hay buenas razones para plantear la misma pregunta de modo ligeramente distinto.

No.	ITEMS
1	¿ Piensa que está en situación de hacer las cosas bien como la mayoría de las demás personas?
2	¿ Le parece a usted ser generalmente más infortunado de lo necesario?
3	¿ Se sonroja (se ruboriza) usted con facilidad?
4	¿ Con frecuencia hay ideas que pasan repetidamente por su cabeza y que no logra detener, incluso Cuando lo intenta?

5	¿	Hay algún mal hábito o costumbre, que quisiera dejar pero no lo logra?
6	¿	Se siente usted saludable?
7	¿	Se siente usted agobiado a menudo por sentimientos de culpa?
8	¿	Piensa usted que tiene muy poco de que sentirse orgulloso?
9	¿	Se siente usted a menudo deprimido o triste, cuando se despierta por la mañana?
10	¿	Puede usted decir que las preocupaciones, no le hacen perder el sueño?
11	¿	Es usted con frecuencia pendiente del tic tac del reloj?
12	¿	Si ve usted un juego que le gusta ¿Es usted capaz de adquirir la habilidad necesaria para disfrutarlo?
13	¿	Tiene usted a menudo, poco apetito?
14	¿	Se sorprende usted frecuentemente disculpándose, aun cuando no se siente culpable de algo?
15	¿	Piensa usted a menudo, que es una persona fracasada?
16	¿	En general ¿Diría usted que está satisfecho de su vida?
17	¿	Se mantiene usted habitualmente en calma y raramente se turba?
18	¿	Si está usted leyendo un texto que contiene errores de ortografía y de puntuación, ¿Encuentra difícil concentrarse en el significado de dicho texto?
19	¿	Toma usted medidas para obtener bajo control de su figura, con ejercicios o dietas?
20	¿	Es su piel muy sensible y delicada?
21	¿	Piensa usted alguna vez haber desilusionado a sus padres o tutores por la vida que ha llevado?
22	¿	Sufre usted sentimientos de inferioridad, se siente menos que los demás?
23	¿	Encuentra usted muchos motivos de felicidad en la vida?
24	¿	Piensa usted en algún momento, que tiene tantas dificultades que no puede superarlas?

25	¿	Se siente usted obligado a lavarse las manos, incluso si sabe con certeza que están perfectamente limpias?
26	¿	Considera usted que su personalidad se ha forjado por las cosas ocurridas en la infancia y que no poder hacer mucho para cambiarla?
27	¿	Se siente usted a menudo débil?
28	¿	Considera usted que ha cometido pecados imperdonables?
29	¿	Generalmente ¿Se siente bastante seguro de si?
30	¿	Siente usted, que no le importa lo que le suceda?
31	¿	Es la vida a menudo una gran molestia para usted?
32		¿ Le molesta a usted pensamientos sin importancia que le dan vuelta en la mente durante Varios días?
33	¿	Toma usted sus decisiones sin preocuparse de lo que digan los demás?
34	¿	Padece usted dolores de cabeza frecuentes, más que mayoría de La gente?
35	¿	Siente usted a menudo una fuerte necesidad de confesar algunas cosas que ha hecho?
36	¿	Le gustaría a usted a menudo, ser alguna otra persona?
37	¿	Esta usted generalmente de buen humor?
38	¿	En la infancia usted le tenía miedo a la obscuridad?
39	¿	Se entrega usted a pequeños rituales supersticiosos, por ejemplo: evitar las grietas sobre el suelo cuando camina o pasar por debajo de una escalera?
40	¿	Encuentra usted difícil controlar su peso?
41	¿	Siente usted alguna vez, una contracción en el rostro, en la cabeza o en los hombros?
42	¿	Tiene a menudo la sensación de que la gente no está de acuerdo con Usted?
43	¿	Se sentiría abrumado (a) o incapaz, si tuviese pronunciar un discurso?
44	¿	Se ha sentido alguna vez profundamente infeliz sin una razón válida?

45	¿	Tiene usted a menudo una sensación de intranquilidad, como si quisiera alguna cosa pero exactamente qué?	no	supiese
46	¿	Tiene usted obsesión por cerrar con llave gavetas, maletas y otras cosas?		
47	¿	Sitúa su fe en realidades sobrenaturales como dios o el destino, de tal modo que se sienta seguro (a)?		
48	¿	Le preocupa mucho la posibilidad de enfermar?		
49	¿	Considera usted que el placer se disfruta hoy, deberá pagarse después?		
50	¿	Hay muchas cosas en usted que cambiaría, si pudiese?		
51	¿	Su futuro le parece luminoso?		
52	¿	Ha llegado usted a sudar y temblar si se ve ante una tarea difícil?		
53	¿	Comprueba usted regularmente antes de ir a la cama que todas las luces estén apagadas y los grifos cerrados?		
54	¿	Si algo va mal, lo atribuye usted habitualmente a la mala suerte más que a una mala decisión?		
55	¿	Siente usted que debe ir al doctor, incluso si se trata de un resfriado?		
56	¿	Le angustia usted mucho pensar que vive mejor que la mayoría de la gente en el mundo?		
57	¿	Considera que es usted bastante popular entre la gente en general?		
58	¿	Ha deseado usted alguna vez estar muerto?		
59	¿	Tiene usted a menudo miedo de cosas y personas que sabe bien que podrían en realidad dañarle?		
60	¿	Tiene usted cuidado de guardar en casa provisiones o enlatados para una eventual o repentina carencia de alimentos?		
61	¿	Ha tenido usted alguna vez la impresión de estar poseído (a) de espíritus malignos?		
62	¿	Sufre usted de agotamiento nervioso?		
63	¿	Hay algo que usted ha hecho y se arrepentirá toda la vida?		

64	¿	Tienen usted una gran confianza en sus decisiones?
65	¿	Se siente usted a menudo sin ánimo?
66	¿	Es usted menos propenso a la ansiedad que la mayoría de sus amistades?
67	¿	Le aterra y le disgusta la suciedad de modo excepcional?
68	¿	Se siente a menudo víctima de fuerzas externas que no puede controlar?
69	¿	Se le considera a usted una persona débil?
70	¿	Se le reprueba o castiga a usted cuando no lo merece?
71	¿	Diría usted sinceramente que tiene una elevada opinión de si mismo
72	¿	Las cosas le parecen a menudo irremediables?
73	¿	Se preocupa usted bastante a menudo de modo irracional por cosas que no tienen una verdadera importancia
74	¿	Si se encuentra en algún lugar que no sea su casa, se preocupa de estudiar el modo de escapar en caso de incendio
75	¿	Se pone usted a hacer lo que ha decidido con una clara línea de acción mas que confiarse a la suerte?
76	¿	Tiene usted en casa un armario con una gran variedad de medicinas sobrantes de recetas anteriores?
77	¿	Se ofende usted inmediatamente si alguien le reprende o le llama la atención?
78	¿	Siente a menudo vergüenza de cosas que ha hecho?
79	¿	Sonríe y ríe usted tanto como la mayoría de la gente?
80	¿	La mayor parte del tiempo, se preocupa usted de alguna cosa o de alguien?
81	¿	Le irritan fácilmente las cosas fuera de sitio?
82	¿	Toma usted decisiones lanzando al aire una moneda o recurriendo a otros procedimientos similares que confían las selecciones a la casualidad?
83	¿	Se preocupa usted mucho de su salud?
84	¿	Si le sucede a usted una desgracia, considera que la merece por alguna cosas que ha

		hecho?
85	¿	Siente usted incómodo cuando ve fotografías suyas y en las que no se ve muy bien?
86	¿	Se siente usted a menudo con cansancio y desgano, sin razón aparente?
87	¿	Si ha cometido un error en público, que se considera molesto ¿logra olvidarlo fácilmente?
88	¿	Lleva un presupuesto cuidadoso de todo el dinero que gana?
89	¿	Actúa a menudo en contra de las costumbres o los deseos de sus progenitores (tutores)?
90	¿	Fuertes dolores físicos o emocionales, le impiden a usted concentrarse en el trabajo?
91	¿	Siente usted mucha nostalgia al recordar sus primeras experiencias sexuales?
92	¿	Hay miembros de su familia que le hacen sentir a usted no lo suficiente bueno (a)?
93	¿	Le molesta a usted el ruido?
94	¿	Se relaja usted bastante cuando se sienta o se recuesta?
95	¿	Le preocupa a usted mucho la posibilidad de contraer enfermedades cuando hay mucha gente?
96	¿	Si se siente usted solo (a) haría un esfuerzo para ser amigable con la gente?
97	¿	Le molestan a menudo picazón intensa?
98	¿	Tiene usted alguna mala costumbre, que considera imperdonable?
99	¿	Siente usted turbado si alguien le critica?
100	¿	Piensa usted que tiene lo peor de la vida?
101	¿	Se asusta usted con facilidad si alguien aparece de improviso?
102	¿	Tiene usted cuidado siempre de saldar incluso las deudas más insignificantes?
103	¿	Piensa usted a menudo, que tiene poca influencia sobre las cosas que le suceden?
104	¿	Tienen usted generalmente buena salud?
105	¿	Le ocurre a menudo verse atormentado (a) por fuertes remordimientos?



106	¿	La gente le considera a usted como una persona atenta?
107	¿	Piensa usted que los demás no se preocupan realmente de lo que sucede?
108	¿	Encuentra difícil permanecer sentado(a) en calma sin inquietarse?
109	¿	Prefiere usted realizar una labor, aun cuando sepa que otra persona puede hacerla correctamente?
110	¿	Le persuaden fácilmente los argumentos de otras personas?
111	¿	Son los dolores de estómago, una característica de su familia?
112	¿	Piensa usted que ha empleado mal su juventud?
113	¿	Le sucede a menudo poner en duda su valor como persona?
114	¿	Se siente a menudo solo?
115	¿	Se preocupa usted con frecuencia, por cuestiones referentes al dinero?
116	¿	Caminaría usted bajo una escalera, antes que darle la vuelta?
117	¿	Encuentra difícil con frecuencia, hacer frente a la vida?
118	¿	Los demás son indiferentes con Usted, cuando no se siente bien?
119	¿	Piensa usted que no merece la confianza y el afecto de las demás personas?
120	¿	Cuando la gente habla bien de usted ¿encuentra difícil creer que sea sincera?
121	¿	Piensa usted que está aportando algo al mundo y llevando una vida útil?
122	¿	Se duerme usted fácilmente por la noche?
123	¿	Ignora usted con cierta facilidad pequeños errores e inexactitudes?
124	¿	La mayoría de las cosas que hace usted están dirigidas a dar gusto a otra gente?
125	¿	Sufre usted constantemente de estreñimiento?
126	¿	Pasa usted mucho tiempo volviendo sobre cosas ocurridas y en desear haber actuado más responsablemente?
127	¿	Ha ocultado alguna vez sus opiniones por temor a que los demás pudieran reírse o criticarle?

128	¿	Hay al menos una persona en el mundo, que le ame sinceramente?
129	¿	Se encuentra usted con frecuencia en aprietos, en situaciones sociales?
130	¿	Recoge usted todo tipo de cosas, pensando que algún día puede ser de algún modo útiles?
131	¿	Piensa usted que su futuro está verdaderamente en sus manos?
132	¿	Ha tenido usted alguna vez una crisis nerviosa?
133	¿	Oculto usted un secreto, que teme pueda llegar a conocerse algún día?
134	¿	Siente usted con timidez, en situaciones sociales particulares?
135	¿	Considera usted que no es justo traer hijos al mundo, dado la situación actual?
136	¿	Se pone nervioso si las cosas no salen según lo planeado?
137	¿	Se siente usted muy a disgusto si su casa está en desorden?
138	¿	Tiene usted tanta fuerza de voluntad como los demás?
139	¿	Tienen usted a menudo palpitaciones de corazón?
140	¿	Cree usted que, a la larga una mala conducta se castigará siempre?
141	¿	Tiene usted la tendencia en sentirse inferior a la gente que conoce incluso si, objetivamente hablando, no esté usted de bajo?
142	¿	Hablando en general, ha tenido usted éxito en lograr sus objetivos y sus metas en la vida?
143	¿	Se despierta usted a menudo con sudor después de haber tenido una pesadilla?
144	¿	Le repugna a usted que un perro le lama el rostro?
145	¿	Considera usted una pérdida de tiempo haber proyectado con mucha antelación porque siempre hay algo que le obliga a cambiar los planes?
146	¿	Se preocupa mucho por la posibilidad de que otros miembros de la familia, puedan enfermar?
147	¿	Si ha hecho usted algo moralmente reprobable, podría olvidarlo rápidamente y pensar en el futuro?

148	¿	Se siente usted capaz de realizar lo que desea?
149	¿	Se ve usted abrumado (a) a menudo por la tristeza?
150	¿	Le tiembla a usted la voz si habla a alguien a quien desea causar impresión de modo particular?
151	¿	Prescindiría usted de alguna cosa, si se siente obligado a dársela a otra persona?
152	¿	Preferiría usted un trabajo en el que otra persona tomase las decisiones y le dijese de vez en cuando qué hacer?
153	¿	Tiene usted manos y pies fríos, incluso cuando hace calor?
154	¿	Reza u ora a menudo pidiendo perdón?
155	¿	Se siente usted satisfacción de su aspecto?
156	¿	Le parece a usted que siempre son otras personas los tienen golpes de suerte?
157	¿	Permanece usted en calma y dueño de sí, ante una emergencia?
158	¿	Se siente usted obligado a señalar todas sus citas en una agenda, incluso cosas que tienen que hacer más tarde en el mismo día?
159	¿	Experimenta usted a menudo la sensación que es inútil lograr algo en la vida?
160	¿	Tiene usted con frecuencia dificultades respiratorias?
161	¿	Le turban las historias indecentes?
162	¿	Actúa usted a menudo con cautela con las otras personas, porque piensa que podría no agradarles?
163	¿	Ha pasado mucho tiempo desde la última vez que se sintió en perfecta forma?
164	¿	A veces pensando en sus problemas, entra usted en un estado de tensión y agitación?
165	¿	Se arregla usted habitualmente los cabellos y la ropa, antes de abrir la puerta a un visitante?
166	¿	Siente usted con frecuencia que no tienen un control suficiente del rumbo que está tomando su vida?
167	¿	Piensa usted que es una pérdida de tiempo ir al doctor por trastornos muy ligeros como tos, resfriado, gripe?

168	¿	Experimenta con frecuencia la sensación de haber hecho algo equivocado y malvado incluso si esta sensación no está realmente justificada?
169	¿	Encuentra difícil hacer las cosas de modo que logre la atención y aprobación de los demás?
170	¿	Se siente usted desilusionado (a) cuando piensa de nuevo en lo que le ha ocurrido en la vida?
171	¿	Se atormenta usted verdaderamente largo tiempo por experiencias humillantes?
172	¿	Siente a menudo la sensación de corregir la gramática de las personas cuando habla con ellas (incluso si las buenas maneras le impiden hacerlo)?
173	¿	Piensa usted que hoy en día las cosas cambian tan rápidamente que es difícil saber qué normas seguir?
174	¿	Se mete usted rápidamente en cama si se ha constipado(resfriado)
175	¿	Piensa usted que desilusionó a sus profesores en la escuela, por no haber estudiado bastante?
176	¿	Se sorprende usted con frecuencia fingiendo ser mejor, de cómo es en realidad?
177	¿	Es usted tan feliz como los demás?
178	¿	Se describiría usted como persona tímida?
179	¿	Diría usted que es perfeccionista?
180	¿	Tiene usted habitualmente metas bien concretas y el sentido de los objetivos a alcanzar en la vida?
181	¿	181 Comprueba usted el color de su lengua la mayoría de las mañanas?
182	¿	182 Vuelve a pensar a menudo cuán mal ha tratado a la gente en el pasado?
183	¿	183 Experimenta la sensación de no hacer jamás las cosas bien?
184	¿	184 Tiene usted con frecuencia la impresión de estar excluido (a) o fuera de lugar?
185	¿	185 Se preocupa usted inútilmente por las cosas que puedan ocurrir?
186	¿	Tiene usted una rutina al acostarse que siente que si la rompe, podría causarle grandes dificultades para dormirse?

187	¿	Tiene usted a menudo la sensación de que los demás se aprovechan de usted?
188	¿	Controla usted su peso, cada día?
189	¿	Espera usted que Dios le castigue en el más allá por sus pecados?
190	¿	Tiene con frecuencia dudas sobre su valor sexual?
191	¿	Su sueño es habitualmente más bien agitado y turbado?
192	¿	Tiene usted tendencia a excitarse mucho por nada?
193	¿	Es muy importante para usted que cada cosa esté siempre limpia y ordenada?
194	¿	Se ve influido o influenciado por la publicidad para comprar cosas que no quiere realmente?
195	¿	Siente a menudo molestias por ruidos en los oídos?
196	¿	Se culpa usted habitualmente si algo va mal, en sus relaciones personales?
197	¿	Tiene usted al menos una cantidad normal de autoestima?
198	¿	Se siente usted frecuentemente solo (a) incluso cuando está con otras personas?
199	¿	Ha sentido usted alguna vez la necesidad de tomar tranquilizantes?
200	¿	Siente usted mucha molestia si sus costumbres cotidianas son alteradas por hechos inesperados?
201	¿	Lee usted los horóscopos con la esperanza de obtener indicaciones para su vida?
202	¿	Siente usted a menudo un nudo en la garganta que le impide o le dificulta respirar?
203	¿	Se siente molesto por sus deseos y fantasías sexuales?
204	¿	Piensa usted que tiene una personalidad atractiva para el sexo opuesto?
205	¿	En general, experimenta usted una sensación de calma interior y satisfacción?
206	¿	Es usted nervioso (a)?
207	¿	Pasa mucho tiempo archivando y ordenando sus cosas a fin de tener la seguridad de tener cada cosa cuando lo desea?
208	¿	En general son otras personas quienes película irán a ver?

209	¿	Tiene usted cambios repentinos de humor?
210	¿	Es fácil para usted olvidar los errores cometidos?

## HOJA DE RESPUESTAS

### **Test de Eysenck para medir la inestabilidad – estabilidad emocional.**

La clave para obtener la puntuación propia en las siete escalas se da en los cuadros que el test ofrece. En ella los números se refieren a las preguntas del cuestionario y los signos indican si deben asignar un punto al SI o al NO. Como ejemplo examinaremos la pregunta 1.- ¿piensa que está en situaciones de hacer las cosas bien tal como en la mayoría de las demás personas? Dado que en la tabla correspondiente a la de la “autoestima” después del número 1 hay un signo (+), se asigna un punto si a respondido SI en caso de NO se da ningún punto sin ha respondido con el signo de interrogación (?), se asigna medio punto. Los ítems del dos al siete no se computan en esta escala porque no aparecen en la tabla.

La pregunta siguiente que se computa en la escala del autoestima es el numero 8 ¿Piensa usted que tienen muy poco de que enorgullecerse? Esta vez dado que el signo es menor que NO, quien obtienen uno punto, y el SI, 0 puntos: el signo de interrogación (?) obtienen de nuevo medio punto.

Por tanto, resumiendo: solo los números de las preguntas que aparecen en la tabla se. Si hay un signo más el SI obtienen un punto. Si hay un signo menos es el NO quien logra in punto. Cada una de las siete tablas comprende 30 ítems de modo que la gama posible de puntos va de 0 a 30.

Una vez obtenidos los puntajes en cada una de las 7 tablas ubique los mismos en cada una de las escalas de acuerdo al puntaje, en el cuadro del perfil. Tal perfil permite verificar globalmente si tiende a ser estable o inestable emocionalmente.

Por ejemplo: si se ha obtenido 28 puntos en “autoestima”, se traza un círculo alrededor del número 8 en la línea correspondiente, y así se hace para cada uno de los otros rasgos primarios.

Si se está a la derecha de la línea central en ese rasgo se ha obtenido una puntuación más alta de lo que generalmente sucede. Si se está a la izquierda, se está en cambio, por debajo (excepto, obviamente, para los dos rasgos computados, al contrario). No obstante, hay que pensar en una evaluación estudiando o examinando el lado o banda más bien amplia.

Por último, uniendo las 7 puntuaciones con líneas rectas y observando el perfil completo, se puede ver rápidamente si es persona estable o inestable. - si todas o la mayoría de las puntuaciones se hallan a la izquierda de la línea central es persona inestable en medida más o menos acentuada. Si se hallan uniformemente a la derecha de la línea central hay que considerarla persona estable o equilibrada.

La mayoría de la gente podría considerar que la extrema emotividad trae generalmente sufrimiento e infelicidad. Por otra parte, algunas personas podrían objetar que también la excesiva inestabilidad es indeseable, por que vivir es tener experiencias y quienes nada sienten podrían también estar muertos. Así mismos las personas muy emotivas soy a menudo aventajadas en las carreras artísticas. Como en otros casos quizá la banda entorna en línea del centro es la óptima. De cualquier modo, se trata de una cuestión compleja que no es posible verdaderamente adoptar una postura en un sentido o en otro.



Probablemente, algunos resultados el test no nos sorprende en otros quizás si, en todo caso en los resultados comprobaremos nuestras hipótesis o suposiciones. El test en forma global mide el equilibrio o desequilibrio, lo interesante está en evaluar factores de la personalidad que inciden para determinar los rasgos de la emotividad emocional.

Estos son 7 que se describen a continuación:

1. La primera escala que puede extraerse del cuestionario se llama “Autoestima”. Las personas que tienen altas puntuaciones tienen a tener mucha confianza en sí mismas y en sus capacidades. Se considera meritorias útiles y queridas por los demás. Sin aplicar necesariamente desafiantes o vanagloria podremos decir que se gustan mucho.

Quienes tienen bajas puntuaciones tienen estima por sí mismos, considerándose sin atractivos.

2. La segunda escala se llama “Felicidad” y su significado es muy simple. Quienes obtienen altas puntuaciones son generalmente alegres, optimistas y de buena salud. Están satisfechos de su existencia, encuentran recompensas en la vida y están en paz con el mundo. Quienes tienen bajas puntuaciones son característicamente pesimistas, deprimidos, insatisfechos de su existencia y en desacuerdo con el mundo.

La tabla para esta escala no hay un resultado particular que pueda verdaderamente usarse en este sentido, hasta qué punto se puede considerar clínicamente deprimido. La escala está construida para cubrir una gama normal de felicidad e infelicidad.

3. La escala tres se llama “Ansiedad” quienes tienen altas puntuaciones se turban fácilmente por cosas que van mal y son proclives a preocuparse inútilmente por cosas que pueden o no suceder tienden al consumo de tranquilizantes. Quienes tienen bajas puntuaciones

son placidos serenos y persistentes a los miedos y a las ansiedades irracionales. Generalmente, las mujeres tienen un grado de miedo y ansiedad que los hombres, pero la diferencia no es tan relevante como para hacer tablas separadas para los dos sexos.

4. El cuarto tipo de adaptación representado en el cuestionario es el “Obsesividad” quienes tienen altas puntuaciones son cautos, concienzudos, disciplinados, prudentes, formulistas y fácilmente irritados por las cosas sucias, desordenados o fuera de su sitio. Quienes tienen bajas puntuaciones son prácticas y superficiales, con menor necesidad de orden, rutina o ceremoniales.

5. La quinta escala se llama “Autonomía” las personas autónomas (con altas puntuaciones) gozan de una gran libertad, de su independencia, toman sus decisiones, se consideran dueños de su destino y actúan con realismo para resolver sus problemas. Las personas con bajas puntuaciones carecen de confianza en mis mismas, se consideran peones impotentes en manos del destino, están a la merced de otra gente y de los acontecimientos y muestran un alto grado de lo que se vienen a llamar sumisión a la autoridad, obediencia ciega al poder institucional. Los hombres tienden a tener puntuaciones ligeramente superiores en esta escala.

6. La sexta escala “Hipocondría” mide la tendencia a adquirir síntomas psicósomáticos y a imaginar estar enfermos. Las personas que tienen altas puntuaciones se lamentan de una gran variedad de síntomas físicos difusos, muestran una notable ansiedad por su estado de salud y frecuentemente solicitan la atención comprensiva del médico, de los familiares y amigos.

Quienes tienen bajas puntuaciones están muy raramente enfermos. También es posible que una alta puntuación en esta escala la obtenga una persona que está verdaderamente muy enferma desde un punto de vista físico, pero la variedad de los síntomas aducidos lo hacen improbable.

7. Por último se ha incluido una escala para el “Sentido de culpa” quienes tienen altas puntuaciones se inculpan, se humillan y están abrumados por su conciencia sin considerar si su conducta es realmente reprobable desde el punto de vista moral. Quienes tienen bajas puntuaciones son poco propensos a castigarse o deplorar su conducta pasada.

TEST DE PERSONALIDAD II DE EYNSENK

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

Marque sobre la opción seleccionada para cada pregunta SI, NO y si tiene dudas de como responder marque "?"

GRUPO 1			GRUPO 2			GRUPO 3			GRUPO 4			GRUPO 5			GRUPO 6		
1	SI	No ?	28	SI	No ?	65	SI	No ?	102	SI	No ?	141	SI	No ?	174	SI	No ?
2	SI	No ?	29	SI	No ?	66	SI	No ?	103	SI	No ?	142	SI	No ?	175	SI	No ?
3	SI	No ?	30	SI	No ?	67	SI	No ?	104	SI	No ?	143	SI	No ?	176	SI	No ?
4	SI	No ?	31	SI	No ?	68	SI	No ?	105	SI	No ?	144	SI	No ?	177	SI	No ?
5	SI	No ?	32	SI	No ?	69	SI	No ?	106	SI	No ?	145	SI	No ?	178	SI	No ?
6	SI	No ?	33	SI	No ?	70	SI	No ?	107	SI	No ?	146	SI	No ?	179	SI	No ?
7	SI	No ?	34	SI	No ?	71	SI	No ?	108	SI	No ?	147	SI	No ?	180	SI	No ?
8	SI	No ?	35	SI	No ?	72	SI	No ?	109	SI	No ?	148	SI	No ?	181	SI	No ?
9	SI	No ?	36	SI	No ?	73	SI	No ?	110	SI	No ?	149	SI	No ?	182	SI	No ?
10	SI	No ?	37	SI	No ?	74	SI	No ?	111	SI	No ?	150	SI	No ?	183	SI	No ?
11	SI	No ?	38	SI	No ?	75	SI	No ?	112	SI	No ?	151	SI	No ?	184	SI	No ?
12	SI	No ?	39	SI	No ?	76	SI	No ?	113	SI	No ?	152	SI	No ?	185	SI	No ?
13	SI	No ?	40	SI	No ?	77	SI	No ?	114	SI	No ?	153	SI	No ?	186	SI	No ?
14	SI	No ?	41	SI	No ?	78	SI	No ?	115	SI	No ?	154	SI	No ?	187	SI	No ?
15	SI	No ?	42	SI	No ?	79	SI	No ?	116	SI	No ?	155	SI	No ?	188	SI	No ?
16	SI	No ?	43	SI	No ?	80	SI	No ?	117	SI	No ?	156	SI	No ?	189	SI	No ?
17	SI	No ?	44	SI	No ?	81	SI	No ?	118	SI	No ?	157	SI	No ?	190	SI	No ?
18	SI	No ?	45	SI	No ?	82	SI	No ?	119	SI	No ?	158	SI	No ?	191	SI	No ?
19	SI	No ?	46	SI	No ?	83	SI	No ?	120	SI	No ?	159	SI	No ?	192	SI	No ?
20	SI	No ?	47	SI	No ?	84	SI	No ?	121	SI	No ?	160	SI	No ?	193	SI	No ?
21	SI	No ?	48	SI	No ?	85	SI	No ?	122	SI	No ?	161	SI	No ?	194	SI	No ?
22	SI	No ?	49	SI	No ?	86	SI	No ?	123	SI	No ?	162	SI	No ?	195	SI	No ?
23	SI	No ?	50	SI	No ?	87	SI	No ?	124	SI	No ?	163	SI	No ?	196	SI	No ?
24	SI	No ?	51	SI	No ?	88	SI	No ?	125	SI	No ?	164	SI	No ?	197	SI	No ?
25	SI	No ?	52	SI	No ?	89	SI	No ?	126	SI	No ?	165	SI	No ?	198	SI	No ?
26	SI	No ?	53	SI	No ?	90	SI	No ?	127	SI	No ?	166	SI	No ?	199	SI	No ?
27	SI	No ?	54	SI	No ?	91	SI	No ?	128	SI	No ?	167	SI	No ?	200	SI	No ?
			55	SI	No ?	92	SI	No ?	129	SI	No ?	168	SI	No ?	201	SI	No ?
			56	SI	No ?	93	SI	No ?	130	SI	No ?	169	SI	No ?	202	SI	No ?
			57	SI	No ?	94	SI	No ?	131	SI	No ?	170	SI	No ?	203	SI	No ?
			58	SI	No ?	95	SI	No ?	132	SI	No ?	171	SI	No ?	204	SI	No ?
			59	SI	No ?	96	SI	No ?	133	SI	No ?	172	SI	No ?	205	SI	No ?
			60	SI	No ?	97	SI	No ?	134	SI	No ?	173	SI	No ?	206	SI	No ?
			61	SI	No ?	98	SI	No ?	135	SI	No ?				207	SI	No ?
			62	SI	No ?	99	SI	No ?	136	SI	No ?				208	SI	No ?
			63	SI	No ?	100	SI	No ?	137	SI	No ?				209	SI	No ?
			64	SI	No ?	101	SI	No ?	138	SI	No ?				210	SI	No ?
									139	SI	No ?						
									140	SI	No ?						

### Anexo 3

#### Lista de cotejo para medir el desempeño laboral de Estrella

Hernández Galicia



Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano -CUM-

Ciclo 2020

#### Lista de cotejo para medir el desempeño laboral de Estrella Hernández Galicia

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

Instrucciones: Marque con una “X” el número que considere correcto para cada enunciado.

Utilice la siguiente escala:

5	Totalmente claro
4	Claro
3	Medio claro y medio confuso
2	Confuso
1	Totalmente confuso

Calidad		Escala					Observaciones
1	Promueve las normas de seguridad.	1	2	3	4	5	
2	Registra correctamente los niveles de producción	1	2	3	4	5	
3	No muestra favoritismo por sus subordinados	1	2	3	4	5	

4	Fomenta el orden entre los subordinados	1	2	3	4	5	
5	Vigila que el trabajo se haga correctamente	1	2	3	4	5	
6	Es claro en las indicaciones que les da a sus subordinados	1	2	3	4	5	
7	Promueve la limpieza en los sitios de trabajo	1	2	3	4	5	
8	Cuida que los procedimientos se hagan correctamente	1	2	3	4	5	
9	Exige que se respeten las normas de seguridad e higiene personal	1	2	3	4	5	
10	Considera que su trabajo es de buena calidad.	1	2	3	4	5	
<b>Productividad</b>		<b>Escala</b>					<b>Observaciones</b>
1	Cumple con sus horarios de trabajo	1	2	3	4	5	
2	Promueve que se cuide el equipo de la empresa	1	2	3	4	5	
3	Alcanza los objetivos de producción de su área de trabajo	1	2	3	4	5	
4	Trabaja tiempo extra cuando es necesario	1	2	3	4	5	
5	Su productividad está a nivel de lo que la empresa exige	1	2	3	4	5	
6	Dedica la mayor parte de su tiempo a la supervisión	1	2	3	4	5	
7	Realiza con tiempos mínimos su trabajo	1	2	3	4	5	
8	Se siente motivado en su área de trabajo	1	2	3	4	5	
9	Cree que su trabajo se lleva a cabo de la mejor forma posible	1	2	3	4	5	
10	Se siente cómodo con su efectividad	1	2	3	4	5	
<b>Toma de decisiones</b>		<b>Escala</b>					<b>Observaciones</b>

1	Sabe actuar en caso de algún accidente en el área de trabajo	1	2	3	4	5	
2	Sabe comunicar los incidentes dentro de su horario de trabajo	1	2	3	4	5	
3	Detiene los procesos o las actividades en caso de incidentes	1	2	3	4	5	
4	Realiza programaciones de las actividades para evitar emergencias o situaciones de riesgo	1	2	3	4	5	
5	Se siente a conformidad en su trabajo y por ende realiza un trabajo óptimo.	1	2	3	4	5	
6	Se siente a seguro en su trabajo y por ende realiza un trabajo óptimo.	1	2	3	4	5	
7	Sabe los protocolos de la empresa para tomar decisiones	1	2	3	4	5	
8	Se siente listo para los eventos inesperados y tomar una decisión acertada	1	2	3	4	5	
9	Toma decisiones a diario respecto a los procesos que realiza	1	2	3	4	5	
10	Cabe espacio para la mejora en cuanto a la toma de decisiones de su área de trabajo	1	2	3	4	5	
<b>Conocimiento</b>		<b>Escala</b>					<b>Observaciones</b>
1	Conoce las actividades que realiza	1	2	3	4	5	
2	Responde a las dudas de trabajo que sus subordinados o superiores le realizan	1	2	3	4	5	
3	Posee conocimientos técnicos necesarios para el puesto que tiene	1	2	3	4	5	
4	Sabe cual es la misión de la empresa	1	2	3	4	5	
5	Sabe por qué se realizan los servicios y cuál es su fin	1	2	3	4	5	
6	Conoce el reglamento interno	1	2	3	4	5	

7	Tiene conocimiento de las normas de conducta que exige la empresa	1	2	3	4	5	
8	Conoce por nombre a los trabajadores que lo rodean	1	2	3	4	5	
9	Sabe cuáles son las normas de calidad	1	2	3	4	5	
10	Sabe cuáles son las normas de seguridad	1	2	3	4	5	



## HOJA DE RESPUESTAS

### Lista de cotejo para medir el desempeño laboral de Estrella Hernández Galicia

#### Normas de interpretación:

Se suman los puntos dentro de cada categoría, la puntuación mínima de cada categoría y se interpretan utilizando la siguiente escala de puntuación:

<b>Calidad</b>	
1-10	Muy bajo desempeño
11-20	Bajo desempeño
21-30	Buen desempeño
31-40	Muy bien desempeño
41-50	En excelente desempeño
<b>Productividad</b>	
1-10	Muy bajo desempeño
11-20	Bajo desempeño
21-30	Buen desempeño
31-40	Muy bien desempeño
41-50	En excelente desempeño
<b>Toma de decisiones</b>	
1-10	Muy bajo desempeño
11-20	Bajo desempeño
21-30	Buen desempeño
31-40	Muy bien desempeño
41-50	En excelente desempeño

<b>Conocimiento</b>	
1-10	Muy bajo desempeño
11-20	Bajo desempeño
21-30	Buen desempeño
31-40	Muy bien desempeño
41-50	En excelente desempeño

**Anexo 4****Escala de afrontamiento frente a riesgos extremos de Esperanza López-Vázquez**

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano -CUM-

Ciclo 2020

**Escala de afrontamiento frente a riesgos extremos de Esperanza López-Vázquez**

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

Instrucciones: Le presentamos a continuación una lista de afirmaciones. Usted debe indicar con qué frecuencia se identifica con dichas afirmaciones. Especifique su respuesta poniendo una cruz (X) en el cuadro que corresponde con la que usted más se identifique. No hay respuestas correctas o incorrectas. Gracias.

		Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de veces	Siempre
1	Acepto la situación pues es inevitable					
2	Deseo un milagro y ruego a Dios para que me ayude					
3	Rechazo la idea de que esta situación es grave					
4	Algunas veces no hago lo que ya había previsto hacer					
5	Analizo las circunstancias para saber qué hacer					
6	Bromeo y tomo las cosas a la ligera					
7	Busco actividades para pensar en otra cosa					
8	Busco información con personas que saben					
9	Consulta sobre el problema con profesionales					

10	Controlo en todo momento mis emociones					
11	Hablo con mi familia para compartir emociones					
12	Hago como si el peligro no existiera					
13	Hago frente directamente a la situación					
14	Hago modificaciones en mi entorno para evitar un desastre					
15	He establecido mi propio plan de prevención y lo pongo en marcha					
16	Me es difícil describir lo que siento frente a esta situación					
17	Me fijo objetivos y redoblo esfuerzos					
18	Me paseo para distraerme					
19	Participo más en actividades de prevención civil					
20	Reflexiono sobre las estrategias a utilizar					
21	Sigo lo que hacen los demás					
22	Tengo un plan preventivo y lo sigo					
23	Trato de cambiar mis hábitos de vida en función del problema					
24	Trato de no pensar en el problema					
25	Trato de no precipitarme y de reflexionar sobre los pasos a seguir					
26	Trato de no sentir nada					