

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

**“EL MALTRATO EMOCIONAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES”**

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

POR

ROSLY NOEMY GARCIA RODRÍGUEZ

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2015

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man in a hat and robe, possibly a saint or scholar, surrounded by various heraldic symbols including castles, lions, and columns. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEM INTER" is inscribed around the perimeter. The text is overlaid on the seal.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano
REPRESENTANTE DE EGRESADOS



De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

25 de septiembre de 2015

Estudiante
Rosly Noemy Garcia Rodríguez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO OCTAVO (18º) del Acta CUARENTA GUIÓN DOS MIL QUINCE (40-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 25 de septiembre de 2015, que copiado literalmente dice:

“**DÉCIMO OCTAVO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**EL MALTRATO EMOCIONAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES**”, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

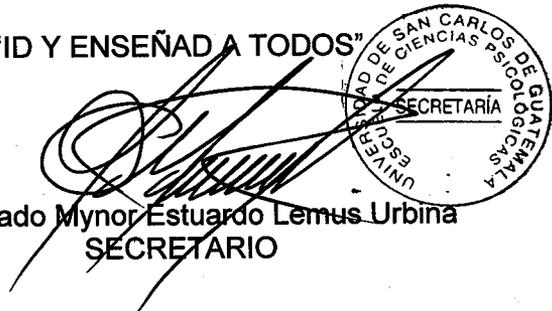
Rosly Noemy Garcia Rodríguez

CARNÉ: 2010-15974

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva y revisado por la Licenciada Janeth Nolasco. 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”


Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO

/Gaby

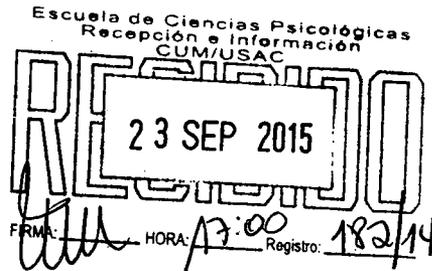
UG 192-2015

Guatemala, 21 de septiembre de 2015

Señores

Miembros del Consejo Directivo

Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM



Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la **estudiante ROSLY NOEMY GARCIA RODRÍGUEZ, carné No. 2010-15974 y Registro de Expediente de Graduación No. L. 09-2015 C**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

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

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación "**EL MALTRATO EMOCIONAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES**", mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 26 de mayo de 2015.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,

M. A. Mayra Luna de Alvarez
M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ

COORDINACIÓN

UNIDAD DE GRADUACIÓN

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



MLA/VP
CC. Archivo

Adjunto: Expediente Completo e Informe Final de Investigación

CIEPs. 075-2015
REG: 0182-2014

INFORME FINAL

Guatemala, 27 de Mayo 2015

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

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

“EL MALTRATO EMOCIONAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES”.

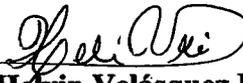
ESTUDIANTE:
Rosly Noemy Garcia Rodríguez

CARNE No.
2010-15974

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 26 de Mayo del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 27 de Mayo del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Helvin Velásquez Ramos
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea

CIEPs. 075-2015
REG. 0182-2014

Guatemala, 27 de Mayo 2015

M.A Helvin Velásquez Ramos
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

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

**“EL MALTRATO EMOCIONAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES”**

ESTUDIANTE:
Rosly Noemy Garcia Rodríguez

CARNÉ No.
2010-15974

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 14 de Mayo 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



As/archivo



**Asesoría Legal, Reclutamiento, Selección, Capacitación de Personal - Psicología Clínica- Psicología Industrial-
Reingeniería, Auditoría Fiscal.**

Guatemala, 16 de agosto de 2,014

**Centro de Investigación en Psicología- CIEP's "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM**

A quien interese:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "El maltrato emocional y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores", realizado por la estudiante ROSLY NOEMY GARCIA RODRIGUEZ, carne 201015974.

El trabajo fue realizado a partir del 01 de Junio al 31 de Julio 2014.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEP's por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular me suscribo,

**Lic. Víctor Manuel Ordóñez Oliva.
Psicólogo y orientador Vocacional y Laboral
Colegiado No. 4270
Asesor de Contenido**

**Lic. Víctor Manuel Ordóñez Oliva
PSICOLOGO
COL. 4270**



Good Neighbors
Guatemala

8 calle 0-22 avenida, Zona 9.
Interior 1 "A". Ciudad de Guatemala.
Tel.: 2331-2139, 2360-3805
relacionespublicas@gngong.org
www.goodneighbors.org.gt

Guatemala, 30 de julio del 2014

Centro de Investigación en Psicología- CIEP's "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

A quien interese:

Por medio de la presente se hace constar que ROSLY NOEMY GARCÍA RODRIGUEZ carnet 201015974, realizó durante los meses de junio y julio del 2014, el trabajo de campo por medio de la aplicación de instrumentos y un taller de Inteligencia Emocional, correspondientes a la investigación titulada: "EL MALTRATO EMOCIONAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES"

Sin otro particular me despido de usted,

Lic. Dimas Cesar Blanco-Andrade
Gerente General
Good Neighbors Guatemala



MADRINA DE GRADUACIÓN

AMANDA GIRÓN MÁRQUEZ
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
COLEGIADO 1911

DEDICATORIAS

A Dios

Más a Dios gracias el cual nos lleva siempre en triunfo en Cristo Jesús, y por medio de nosotros manifiesta en todo lugar el olor de su conocimiento. 2°Cor. 2:14

A mis padres

Hijos, obedeced en el señor a vuestros padres, porque esto es justo. Honra a tu padre y a tu madre, que es el primer mandamiento con promesa, para que te vaya bien, y seas de larga vida sobre la tierra. Efesios 6: 1-3

A mis hermanos

Para que puedan tomarme como un ejemplo positivo y creer que pueden lograr éxitos tomados de la mano de Dios.

A mis abuelos

Por mantener encendidos los valores de amor, respeto y lucha constante en nuestra familia.

A mi mejor amigo

Con mucho amor por estar conmigo siempre, por tu comprensión y por acompañarme en este logro profesional.

A mis amigos

Quienes estuvieron a lo largo de estos años junto a mí. Cada día fue especial a su lado.

A todas las personas

Que han sufrido de maltrato emocional para que puedan liberarse expresando lo que han pasado y así reducir el maltrato laboral en nuestro país.

AGRADECIMIENTOS

- A Dios** Por haber guiado mis pasos hacia el éxito académico, por permanecer a mi lado en cada momento, por mostrar su fidelidad y hacerme fuerte durante este periodo de mi vida.
- A mi Papá** Gracias por mostrarme tu amor y tus cuidados en todo este tiempo, por creer en mí y por incentivar me a buscar lo mejor en la vida.
- A mi Mamá** Gracias por tus guanzas, por tus consejos, por tu amor y ternura hacia mí, simplemente por ser la mejor mujer para mí.
- A mis hermanos** Por su apoyo incondicional, por las alegrías compartidas.
- A toda mi familia** Por motivarme a dar lo mejor de mí y por tenerme en sus oraciones.
- A mi mejor amigo** A ti en especial por ser quien me levanta, por todos los momentos compartidos y por creer siempre en mi capacidad.
- A Licda. Janeth Nolasco** Por sus conocimientos compartidos y apoyo en la realización de este trabajo.
- Al personal de GNG** Por su apoyo en el logro de esta investigación

ÍNDICE

	Página
Resumen	7
Prólogo	8
CAPÍTULO I	
1. Introducción	
1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico	
1.1.1 Planteamiento del problema	9
1.1.2 Marco Teórico	12
1.1.2.1 El Trabajo	13
1.1.2.2 El Desempeño Laboral	14
1.1.2.3 El Maltrato o Acoso Laboral	15
1.1.2.4 Maltrato Emocional	20
1.1.2.4.1 Factores que causan el Maltrato Emocional	21
1.1.2.4.2 Efectos del Maltrato Emocional	23
1.1.2.5 Personalidad y Emociones	24
1.1.2.6 Inteligencia Emocional	28
1.1.2.7 La Motivación	29
1.2 Delimitación	32
CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
2. Técnicas e Instrumentos	
2.1 Técnicas	
2.1.1 Técnicas de muestreo	
2.1.1.1 Muestreo estratificado	33

2.1.2 Técnicas de Recolección de Datos	33
2.1.2.1 Observación	33
2.1.2.2 La Entrevista	34
2.1.2.3 La Encuesta	34
2.1.3 Técnicas de análisis estadístico de datos	35
2.2 Instrumentos	
2.2.1 Cuestionario	35
2.2.2 Test	35
2.2.3 Talleres	35
2.3 Operativización de objetivos	36
CAPÍTULO III PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
3.1 Características del lugar y de la población	38
3.2 Análisis Cuantitativo	38
3.3 Análisis Cualitativo	52
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1 Conclusiones	55
4.2 Recomendaciones	57
Bibliografía	59
Anexos	61

RESUMEN

“El maltrato emocional y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores”

Por: Rosly Noemy García Rodríguez.

El propósito de la presente investigación fue identificar las causas y al mismo tiempo las consecuencias del maltrato emocional que se da a un trabajador dentro de una organización no lucrativa. La mayoría de empresas lucrativas se enfocan en la productividad del trabajador para generar ganancias económicas; al contrario de las no lucrativas; más sin embargo ambos tipos de empresas necesitan que sus trabajadores den el cien por ciento en las actividades de cada puesto y que se desarrollen de la mejor manera desempeño laboral sea óptimo. Por tal razón esta investigación tuvo como objetivos específicos determinar las líneas jerárquicas en las que predomina el maltrato emocional así también se identificó los tipos de personalidad que existen dentro de la organización, se conoció el papel de la motivación dentro del área laboral y se proveyeron técnicas para la correcta detección del maltrato emocional.

La búsqueda del ser humano a la auto realización en el trabajo se ve truncada cuando se encuentra con maltrato emocional, sus niveles de ansiedad, estrés, enfermedades físicas, se elevan; su insatisfacción dentro de la organización se vuelve cada vez más grande, y esto afecta significativamente la producción que se desea en la empresa, y lo más importante, el estado emocional y físico de la persona. Por esta razón el interés de este estudio fue dirigido a los representantes de aquellas organizaciones que deseen detectar a tiempo la existencia del maltrato emocional y que al mismo tiempo si ya existiera puedan tomar medidas en las cuales se proporcione ayuda a cada uno de sus empleados. Tomándose como base la línea de investigación de la autorrealización-enajenación ya que esta se dirige al estudio de las condiciones de trabajo así como la satisfacción que puedan llegar a tener los trabajadores en el cumplimiento de sus necesidades.

Para obtener los resultados de la investigación, se utilizó una muestra estratificada con técnicas e instrumentos como: la observación, la entrevista, ésta fue aplicada al personal de cada departamento de la organización; así como el test de inteligencia emocional, encuestas y taller donde se hizo participar a todos los trabajadores. Se realizó durante el mes de junio del año 2014 en la organización no gubernamental, Good Neighbors, ubicada en la 8va. Calle 0-22 de la zona 9, de Guatemala. La población atendida fue de 22 trabajadores de ambos sexos entre las edades de 22 a 48 años logrando así evidenciar la existencia del maltrato emocional en el personal; brindando las herramientas necesarias para afrontar los tipos de violencia utilizando la inteligencia emocional.

PRÓLOGO

El maltrato emocional es un factor que se da en diferentes ambientes, en donde las personas son marginadas, y tachadas por sus tipos de personalidad, carácter o porque únicamente otros sienten satisfacción de hacer sentir mal a otros. Este tipo de maltrato es manifestado por medio de actitudes y agresiones verbales que llegan a alterar las emociones de la víctima, haciendo que esto repercuta en sus que haceres cotidianos.

La investigación se llevó a cabo por la necesidad que existe en la organización Good Neighbors Guatemala de detectar si existe el maltrato emocional, y cómo éste puede afectar en el desempeño de cada uno de los puestos de trabajo, ya que inconscientemente, existen personas que ejercen maltrato, lo cual es visto como algo normal por la víctima dado al miedo de perder su trabajo o de que ser marginado.

Es necesario que los jefes ayuden a sus subordinados a encontrar el sentido de sus trabajos y esto se hace por medio de la motivación, de las buenas relaciones, de la utilización de los buenos medios de comunicación y del respeto lo cual beneficiará en gran manera a la organización. Los seres humanos estamos encaminados a la búsqueda de la autorrealización según la teoría de Maslow¹ y para llegar a esto debemos pasar por varios tipos de necesidades tales como las fisiológicas, de seguridad y de estima entre otras.

La presente investigación se centró en la búsqueda de las causas y las consecuencias que provocan el maltrato emocional hacia los trabajadores de una organización no lucrativa por lo que se aportaron herramientas por medio de un taller de inteligencia emocional que benefició y ayudó a las personas que han sido víctimas de este tipo de maltrato. El propósito final es contribuir en un estudio exhaustivo para frenar la violencia dentro del área laboral.

¹García Gonzalez, Manuel Jesús. *Habilidades Directivas "La Motivación Laboral"*. España : INNOVA , 2006. pág. 84.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Guatemala existen entidades internacionales que han dedicado sus actividades laborales para el beneficio de las familias pobres de nuestro país, contando con estrategias dirigidas al crecimiento y el desarrollo de dichas familias, tal es el caso de la Organización Good Neighbors Guatemala, que cuenta con un enfoque integral para las comunidades de áreas que han sido afectadas por la pobreza o pobreza extrema; ligado a esto es importante saber si esta entidad dedica los mismos esfuerzos para poder mantener la estabilidad emocional de los trabajadores. Partiendo de esto se inició un estudio enfocado al maltrato emocional el cual no es un tema nuevo; más no en todas las organizaciones dedican tiempo para detectarlo y tratarlo a tiempo.

En la actualidad Guatemala tiene un aproximado de 13,6 millones de habitantes² los cuales según el INE en la publicación del año 2013 de la Encuesta Nacional de Empleos e ingresos; 9,739,570 están en edad apta para poder laborar³, este es un número significativo de personas que se ven en la necesidad de llevar el sustento diario a su hogares, y son sometidas a situaciones que han llegado a ocasionar maltrato emocional en ellos, este tema en muchas organizaciones no se ha podido detectar a simple vista pero debería ser de suma importancia ya que una persona maltratada llega a estar desmotivada y esto se ve reflejado de gran manera en sus tareas del puesto de trabajo, teniendo como resultado una baja en el rendimiento y esto afectará en el logro de los objetivos de la organización.

²Dirección de Estadística, Ministerio de Trabajo. *Informe del Empleador*. Guatemala : s.e., 2013. pág. 1.

³ Instituto Nacional de Estadística. *Encuesta Nacional de Empleos e Ingresos* . Guatemala : s.e., 2013. pág. 5.

Para entender mejor, es importante crear ambientes armoniosos y llegar a las raíces de las situaciones del maltrato emocional dentro de una organización, lo cual será cumplido únicamente si el personal está dispuesto a poder tomar en serio la detección de este problema. El querer detectar si existe o no maltrato emocional dentro de una organización no gubernamental es tarea de todos los trabajadores, primero de aquellos que han sido víctimas y que por miedo a perder su trabajo no han podido hablarlo y segundo por las personas que han sido inconscientemente maltratadores y que quieren buscar un cambio para poder mejorar el rendimiento y el desarrollo de la organización. Se entiende entonces que el maltrato emocional en el trabajo es aquel acto dirigido hacia otra persona con el fin de dañarla y destruirla psicológicamente, con ello se estarán afectando áreas como rendimiento laboral, relaciones interpersonales y la salud emocional del abusado, con lo cual se estará creando así un sentimiento de inferioridad frente a los demás.

Cualquier organización tiene la obligación de velar tanto por la salud física así como la salud emocional y mental de los trabajadores ya que si se cuenta con personal satisfecho y feliz éste podrá dar más de lo que se espera, para llegar a cumplir los objetivos de la empresa. Para entender mejor lo que es el maltrato emocional en los trabajadores se plantearon los siguientes cuestionamientos ¿Cuáles son los principales factores que causan el maltrato emocional en los trabajadores? ¿Qué consecuencias causa el maltrato emocional en los trabajadores? ¿El desempeño laboral se ve afectado por el maltrato emocional hacia los trabajadores? ¿Qué papel juega la motivación dentro del área de trabajo y como se relaciona con el maltrato emocional? ¿Qué tipos de personalidad existen y como se ven reflejadas en el ámbito laboral?

La investigación se realizó en la organización Good Neighbors Guatemala, ubicada en la 8va. Calle 0-22 zona 9 de la ciudad Guatemala, con 22 trabajadores de dicha organización, comprendidos en las edades de 22 a 48 años.

Se utilizaron técnicas e instrumentos como la observación, entrevista para determinar que líneas jerárquicas son las que más influyen en el maltrato emocional posteriormente se elaboraron encuestas, entrevistas, test de inteligencia emocional para determinar las personalidades y motivación del personal y por último se realizó un taller para poder proporcionar herramientas a los trabajadores y sepan cómo manejar el gran problema del maltrato emocional.

1.1.2 MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

“El maltrato emocional y su repercusión en el buen desempeño de los trabajadores”

Desde tiempo atrás e inclusive actualmente el abordar el tema del maltrato dentro del ámbito laboral ha sido muy delicado; por tal razón muchas empresas y organizaciones se niegan a hablar de ello e inclusive a investigar si dentro de sus instituciones está surgiendo este gran problema que afecta a muchos trabajadores del mundo y que ha estado repercutiendo emocionalmente en cada uno de ellos. Esta situación ha sido normal para algunos y perjudicial para otros, hasta llegando al punto de convertirse en costumbre y algo rutinario dentro de las áreas de trabajo.

Existen diversos tipos de maltrato pero por medio de esta investigación se adentró en el maltrato emocional en las personas y en como esto influye en la motivación para un correcto rendimiento dentro de los puestos de trabajo en una organización no gubernamental; además en ver como la satisfacción laboral influye de gran manera en la salud mental de las personas ya que si tenemos personas sanas en nuestras organizaciones llegarán a sentirse auto realizados y podrán realizar todas sus actividades con esmero y dedicación lo cual llevará a la organización a un crecimiento en el rendimiento laboral de los empleados.

Se inicia con términos generales; dando pautas para aclarar lo que es el maltrato y llegando al punto más importante de la presente investigación sobre qué es el maltrato emocional y poco a poco llegaremos a lo más específico que es cómo manejar este problema dentro de las áreas laborales y mantener la motivación en nuestros trabajadores.

1.1.2.1 El Trabajo

La definición que más se acerca al verdadero significado de qué es el trabajo es la que nos indica que es una actividad humana ya sea realizada por medios colectivos o individuales, teniendo un carácter meramente social además de ser cambiante, dinámico, complejo e irreducible a una respuesta instintiva para la supervivencia material. Teniendo como diferencia del animal que esta actividad es reflexiva, consciente, estratégica, instrumental y moral⁴. Esto último quiere decir que el trabajo requiere de un esfuerzo tanto físico como mental para ejercerlo de buena manera.

Partiendo de esta definición se puede entender que todos los seres humanos nos hemos encontrado en la situación, en una edad determinada, de decidir ejercer el acto de trabajar, ya sea por razones económicas, o con fines de crecer tanto profesional como personalmente. En la actualidad el trabajo como tal; requiere ciertas aptitudes y conocimientos para ejercerlos esto con el fin de contar con personas adecuadas en puestos adecuados. Un trabajo decente significa según la OIT (2014) contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad⁵. Con esto podemos ver que todas las personas que se encuentran laborando lo hacen con el propósito de encontrar oportunidades de crecimiento y con el fin de obtener un aporte económico para el sustento de sus familias.

Además según el INE; 65 de cada 100 personas en edad de trabajar están trabajando o buscando un trabajo⁶, lo cual nos indica que existe un gran porcentaje de personas inmersas dentro de empresas u organizaciones prestando sus servicios como trabajadores, donde dedican su tiempo, sus experiencias y sus

⁴Blanch Ribas, Josep Maria, y otros. *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Barcelona : UOC, 2003.

⁵Organización Internacional de Trabajo, Trabajo Decente. 2014

⁶INE. *Caracterización estadística, Informe Estadístico*. Guatemala : s.n., 2012.

conocimientos para el crecimiento y la búsqueda de los objetivos de la institución.

El presente estudio fue dirigido a aquel personal que labora en una organización internacional sin fines de lucro y que actualmente cuenta con un aproximado de 150 empleados a nivel nacional y los cuales como bien se mencionó anteriormente dedican su tiempo para poder alcanzar los objetivos de la institución, trabajando en pro del bienestar de la sociedad guatemalteca que se encuentra en pobreza o pobreza extrema.

1.1.2.2 Desempeño Laboral

Podemos decir que el desempeño laboral es aquella acción que lleva a los empleados de una institución al rendimiento de sus actividades, con la mayor efectividad posible, con el fin de alcanzar los objetivos trazados y establecidos dentro de la organización. Entonces esto da la pauta de decir que para que existan resultados en la empresa u organización es necesario ver el comportamiento de los trabajadores y que les motiva o desmotiva para lograr los objetivos establecidos.

Así también es importante que para que se pueda lograr el desempeño de los trabajadores; se establezcan ciertas metas para cumplirlas en determinado tiempo y así poder verificar que el desempeño del trabajador está siendo el esperado; es aquí donde se detecta cuáles son los factores que influyen a que se logren o se estanquen las metas.

Dentro de estos factores se encontrarán una gran cantidad de desencadenantes que pueden llegar a ser influencia tanto positiva como negativa en el desempeño que se espera para cada puesto. Como bien se mencionaba anteriormente es importante saber qué es lo que le motiva al personal y que hace la organización para mantener esa motivación en un nivel alto, ya que muchas veces se cae en el error de creer que la mayoría de trabajadores es motivado por el dinero; pero aun cuando es uno de los factores que los mueve a trabajar, hay muchas cosas más importantes como: recibir palabras positivas como,

“felicitaciones”, “usted puede”, “muy buen trabajo”, darles oportunidades a expresar sus ideas, no criticarlos, reconocer su trabajo, y crear un ambiente de trabajo en equipo. Esto ayudará de manera enorme en que el rendimiento y los resultados en la organización sean los esperados.

Al contrario, si dentro de la organización una persona se encuentra desmotivada a causa de maltrato emocional, su desempeño decaerá y mostrará actitudes negativas las cuales no beneficiarán a la empresa en el rendimiento esperado por esta persona. Los empleados motivados se preocupan por algo más que su mero trabajo o tareas habituales, se comprometen a mejorar el rendimiento de toda la organización.

Dentro de las instituciones se busca que los trabajadores den lo mejor de sus capacidades intelectuales dentro del trabajo para mantener un alto nivel de desempeño laboral pero es importante saber que para que la persona sea eficaz en su puesto de trabajo es más importante su capacidad emocional que intelectual porque esta le llevará a tener mejores relaciones interpersonales, habilidad de liderazgo etc. Jiménez (2007), enuncia que dos de cada tres aptitudes esenciales para el desempeño laboral exitoso en varias empresas son de tipo emocional⁷.

1.1.2.3 El Maltrato o Acoso Laboral

Ahora se plantea el término principal de esta investigación el cual es maltrato o acoso laboral entendiendo, según Hirigoyen (1999) que es cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente; comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo⁸.

⁷Jimenez, Daniel Patricio. *Manual de Recursos Humanos*. España : ESIC, 2007. pág. 90.

⁸Hirigoyen, Marie-France. *"El acoso en la empresa"*. Barcelona : Paidós Iberica, 1999. pág 42.

También se encuentra el término de Leyman (2004), de maltrato laboral el cual dice que es “el continuo y liberado maltrato que recibe un trabajador por parte de los otros trabajadores para conseguir su destrucción psicológica y obtener su salida de la organización”⁹, se puede encontrar una gran similitud en los términos antes descritos ya que hacen realce en el daño psicológico que puede causar el maltrato al trabajador dentro del área laboral.

Ahondando un poco más sobre esto, se entiende también que el maltrato es desencadenado por la falta de control de ciertas emociones en una persona lo cual lo hace poner en manifiesto ciertos impulsos de su inconsciente y los deposita frente a una persona con la cual considera que puede desahogarse y quien en su mayoría no tiene la culpa de las razones del maltrato. Otra razón por la que se da el maltrato en el trabajo es que propiamente un sujeto (A) estimule de manera externa un acto contra otro sujeto (B) lo cual lo hará reaccionar ante tal situación y lo hará de maneras violentas.

El maltrato como bien se citó anteriormente es la manera más soez de lograr que otra persona realice algo, manteniéndolo bajo presiones, coacciones e incluso amenazas que logran que la persona afectada o violentada se vea obligada a cumplir lo que el otro quiere. Con el maltrato se busca hacer tanto un daño físico como un daño mental en la persona.

Normalmente cuando se habla de maltrato laboral, se piensa inmediatamente que éste es ejercido de un jefe a un subordinado, pero en realidad se puede ver que dicho maltrato se puede dar incluso entre las mismas líneas jerárquicas o inclusive de subordinados hacia sus jefes. A continuación se clasifican de una manera clara los tipos de maltrato que se pueden encontrar dentro de las áreas laborales, según Cervera (2005):

⁹Rocañín, José Carlos Fuertes. *Acoso Laboral ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el Trabajo*. Madrid : Arán Ediciones , 2004. Pág. 30.

1. **Maltrato laboral vertical:** siendo de dos tipos:

1.2 Ascendente: es donde uno o varios subordinados lo realizan contra un superior.

1.3 Descendente: es cuando el superior lo ejerce sobre uno o varios subordinados.

2. **Maltrato laboral horizontal:** es el que ejercen uno o varios trabajadores sobre otro u otros de su mismo nivel jerárquico¹⁰.

Hirigoyen (1999) cita que hasta principios de la década de los noventa se logró identificar el maltrato como un factor que destruye el ambiente del trabajo y que además disminuye la productividad y favorece al absentismo ya que produce un desgaste psicológico en el individuo¹¹.

Es a veces normal que existan diferentes opiniones e ideas entre los trabajadores pero cuando esto llega a tornarse personal y repetitivo se debe tomar como indicios de que se está cayendo en el maltrato hacia uno de los empleados de la organización, lo cual no solo va afectar la integridad del mismo sino también será de repercusión en las metas que cada trabajador tiene en su puesto de trabajo. Aunado a esto se verá un sentido de inferioridad por parte del maltratado y no contará con el apoyo de los demás, ya que los “testigos” preferirán no involucrarse en la situación, por miedo a que les pueda pasar lo mismo y al final se vuelve un círculo vicioso que es necesario cerrar para que no sigan ocurriendo estos actos de abuso contra los trabajadores dentro de las organizaciones laborales.

¹⁰Cervera, José Vicente Rojo y Ana María. *Mobbing o acoso laboral*. Madrid : TEBAR , 2005. Pág. 138.

¹¹Hirigoyen, Marie-France. *"El acoso en la empresa"*. Barcelona : Paidós Iberica, 1999. pág 43.

Ninguna de las personas que laboren dentro de una institución, no importando el puesto de trabajo, la raza, la ideología o incluso la religión, merece ser tratada con desprecio, violencia o actitudes negativas ya que esto únicamente desencadenará a más personas violentadas en nuestro país, y específicamente en organizaciones donde diariamente se reúnen grupos de personas quienes dedican su tiempo, conocimientos y esfuerzo para el desarrollo de la sociedad y de las familias guatemaltecas.

Las víctimas preferidas de los acosadores en el trabajo son los empleados que muestran características de alta productividad, aquellos con estrictos códigos éticos, respetuosos de su trabajo y compañeros, animosos en tanto al cumplimiento de objetivos, escrupulosos y rápidos. Para Macías (2007) algunas de las acciones que denotan maltrato sobre las relaciones interpersonales son: ordenar a los compañeros no hablar con la persona sobre cualquier tema, haciendo mención de que no sabe, o que no es su área. Romper la comunicación a través de gestos despreciativos y miradas sobre actitudes. No hablarle, consciente de que se le está ocasionando daño, ignorar sus comentarios, descalificar, encimarse en palabras cuando opina. Acciones que van en contra de su vida fuera del trabajo¹².

Como bien se cita anteriormente, existen muchas personas que son llevadas por su envidia a la muestra de actitudes violentas contra aquellas personas que tienen más conocimientos, o que logran mejores resultados, y muchas veces los trabajadores que realizan todo a cabalidad no buscan esto sino llevar buenas relaciones con resultados positivos en sus trabajos.

¹²Macías B, Luis. *Del Maltrato al éxito Laboral, Maltrato Psicológico*. México : Fundación LAMB, A.C. Prohumano , 2007.

La falta de comunicación dentro del trabajo es uno de los factores claves para la detección de maltrato, los seres humanos somos comunicables por naturaleza; para entablar una relación con otros es necesario expresarse por medios verbales, para presentar informes en el trabajo se por medio de la comunicación escrita pero también cada persona comunica muchas cosas por medio del lenguaje no verbal, utilizando gestos. Muchas veces cuando existe maltrato se corta totalmente o parcialmente la comunicación entre los empleados, lo cual es percibido por el maltratado, quien no tiene manera de buscar solución a dicho problema por temor a ser ofendido por el maltratador. Además las palabras, son uno de los principales medios para generar maltrato a una persona siendo también uno de las tantas maneras en que los maltratadores se dirigen a sus víctimas en el área laboral.

Según la Organización Mundial de la Salud, OMS, una de cada seis personas se enferman por el maltrato laboral. Entre algunos de los padecimientos detectados son los problemas digestivos, nervios y estrés. Otros daños en las víctimas son: Pavor de ir al trabajo, insomnio, depresión o sentimientos de culpa, obsesionarse con su desempeño laboral, falta de cumplimiento en sus tareas, incapacidad para concentrarse, dificultades en casa o con amigos debido al estrés laboral¹³.

Por lo tanto la mayoría de los trabajadores esperan una palabra de felicitación por el trabajo que realizan, o un saludo todos los días pero cuando son víctimas de maltrato lo único que reciben son palabras que ofenden e hieren a las personas. Por tal razón se procede con el siguiente tema que es el maltrato emocional.

¹³Vasquez, Nancy. Revista Amiga . [En línea] Prensa Libre , Mayo de 2012. [Citado el: 19 de marzo de 2014.] <http://www.revistaamiga.com/Amiga742/>.

1.1.2.4 El Maltrato Emocional

Para hablar de maltrato emocional se puede resumir en pocas palabras; es todo acto que busca afectar psicológicamente a una persona, esto quiere decir que por medio de humillaciones, gritos, palabras groseras e hirientes, gestos y descalificación entre otros, se busca agredir psicológicamente a una persona.

La importancia de indagar sobre este tema se dio porque si una persona no está sana emocionalmente no lo podrá estar físicamente para dar un cien por ciento en sus ocupaciones laborales e incluso personales y familiares. En relación a esto se puede decir entonces que tanto el maltratador como la víctima pueden llegar a tener problemas psicológicos que desencadenen este tipo de maltrato.

Muchas veces los abusadores son personas que no tienen tolerancia ante lo que otros hacen y al mismo tiempo poseen un temperamento explosivo que no logran contener y agreden a personas con las que se relacionan diariamente, especialmente si se encuentran en una misma área en el trabajo.

A esto se agrega que las víctimas en su mayoría no son personas débiles emocionalmente, al contrario son fuertes y pueden llegar a soportar las presiones que se dan dentro de las áreas laborales e incluso logran ser pacientes con las agresiones de los demás, son personas que se caracterizan por sus altos niveles de ética, con iniciativa, carisma, capaces de liderar, con alto sentido de cooperación y empáticas pero su autoestima poco a poco va decayendo debido al maltrato psicológico /emocional que reciben diariamente.

Este tipo específico de maltrato se diferencia de otros ya que no produce directamente un daño físico, sino que va más allá a lo interno de la persona, mortificando el ser, emocional. La detección de este maltrato es principalmente visto por los “testigos” y posteriormente la víctima ya que empieza a sentirse rechazado intencionalmente de un lugar donde anteriormente se consideraba parte, lo cual le hace ser consciente que está siendo maltratado emocionalmente.

Macías (2007) cita que el maltrato psicológico se desarrolla cuando el reclamo, enojo, chiste, grosería, grito, discusión, etcétera dejan de ser una manera accidental de manifestar el odio o coraje de un momento determinado y se convierte en un acto constante cuyo principal objetivo es afectar, hasta acabar emocionalmente a una persona. Dado que es un acto propiamente verbal, la víctima debería identificarlo de inmediato, sin embargo es más difícil de lo que parece, pues reiterando, se empieza de manera insospechada, gradual y casi siempre como en broma¹⁴.

Esto quiere decir que muchas veces se inicia el maltrato de manera inconsciente por el maltratador el cual no busca agredir directamente a la persona más cuando se va dando cuenta que la víctima o víctimas no pone un alto a tales actitudes, lo empieza a hacer de manera intencionada y aun cuando el afectado no quiera darse cuenta de tal situación afectará la autovaloración de la víctima y la hará sentirse de menos en el grupo de trabajo en el que se encuentra.

Cabe resaltar que muchas veces se encuentran personas maltratadoras quienes niegan los actos cometidos hacia la víctima, y tratarán de hacer quedar mal a esta persona tachándola de mentirosa o fantasiosa, diciendo frases como “aquí no pasa nada, todos estamos bien” o “el (ella) está loca, yo no la (lo) maltrato” lo cual levantará más su ira contra la víctima y continuará despojando la armonía que se debería de tener dentro del ámbito laboral.

1.1.2.4.1 Factores que Causan el Maltrato Emocional

- Uno de los factores que causan el maltrato emocional es cuando la víctima se da cuenta que está recibiendo el maltrato y decide ponerle un alto al autoritarismo y agresividad de la persona maltratadora, lo cual conllevará

¹⁴Macías B, Luis. *Del Maltrato al éxito Laboral, Maltrato Psicológico*. México : Fundación LAMB, A.C. Prohumano , 2007.

al agresor a querer seguir maltratando a la víctima para que se quede callada.

- Las enemistades personales, son otro factor de maltrato emocional, ya que las personas no logran contenerse dentro del ámbito laboral e inician a tomar represalias contra la víctima con el fin de hacerla sentir mal por los actos sucedidos en problemas personales. Deciden quitarles tareas asignadas con el fin de que la persona se sienta incapaz de poder realizar actividades que le competen en su puesto de trabajo. Y esto implicará una baja en su desempeño.
- El delirio de superioridad esto se da muchas veces cuando el maltrato se da entre jefes y subordinados, los altos mandos no logran controlar el poder que se les asigna entonces inician a asechar a su víctimas haciéndoles sentir menos que ellos y demostrando con actos y palabras que ellos cuentan con más autoridad y que la víctima deberá regirse a las órdenes que ellos indiquen, utilizando esto como medio para chantajear, y humillar a la víctima, quien por miedo a perder su trabajo cae en el juego.
- Competencia laboral, cuando una persona es académicamente más preparada o cuenta con más experiencia en algún puesto determinado utiliza esto como medio para maltratar psicológicamente a otra persona, haciéndole creer que solo el (o ella) logrará realizar ciertas tareas, lo cual hace sentir inferior a la víctima, y llega a pensar que no podrá lograr lo que la otra persona puede hacer.
- Falta de comunicación, cuando entre los mismos empleados no logran transmitir lo que quieren comunicar llega a generar conflictos ya que no se entiende lo que sucede, por tal razón la persona que maltrata como bien se mencionó anteriormente no tiene tolerancia, se impacienta rápido y cae en el maltrato verbal hacia la víctima.

- Por diferencia de etnias: Guatemala es un país que cuenta con una variedad de etnias, pero existen muchas personas con prejuicios las cuales creen sentirse más importantes o con más autoridad que aquellas personas que pertenecen a una etnia diferente a la de ellos, por tal razón esto lleva al maltratador a ofender y discriminar por medio del maltrato verbal o emocional a las víctimas que pertenezcan a una etnia diferente a la suya.
- Incompatibilidad de personalidades, cada persona es un mundo diferente y en el área laboral se debe aprender a compartir y entender a las demás personas con cada una de las características que le hacen diferentes de los demás; este es un gran problema ya que muchas personas se niegan a comprender a la otra persona con las actitudes que muestran por tal razón se cae en ofensas como “no encaja con nosotros” “es diferente y por eso no le aceptamos” y esto llega a repercutir en el autoestima y la motivación de la persona agredida.

1.1.2.4.2 Efectos del Maltrato Emocional

Sabiendo cada uno de los puntos anteriores se puede concluir en que el maltrato emocional traerá consecuencias graves en los trabajadores y así también en la organización, y entre estas se encuentran:

- Sentimientos de inferioridad: la persona empezará a sentirse humillada, por tal razón pensará que no vale la pena lo que es y lo que hace, por dicho sentimiento se dejará llevar por las manipulaciones del maltratador. A esto podemos sumar la baja de autoestima, lo cual le hará sentirse sin valor para los demás y descuidará tanto sus labores como su apariencia física.
- Malas relaciones interpersonales: por el mal carácter que originará el maltrato emocional, la persona creerá que todas las personas están en su contra, y eso conllevará a que nadie quiera acercársele

e iniciará a tener malas relaciones con todos, a causa de su sentimiento de remordimiento contra la persona que le ha maltratado, siendo reflejado en todas las personas.

- Falta de motivación: como se mencionó anteriormente hay ciertos aspectos que se deben cubrir en el personal para que se puedan sentir motivados, si la persona ha recibido maltrato, perderá el deseo de hacer las cosas por lo cual sus trabajo, será un desmotivante, por ejemplo, no sentirá deseo de ir a su lugar de trabajo por miedo a encontrarse nuevamente con actos de maltrato.
- Baja en el rendimiento laboral: claramente se verá un decaimiento en los resultados laborales de las personas, ya no entregará a tiempo sus tareas por estar sumergido en la preocupación de sentimientos como miedo, ira contra el que le ha maltratado. O bien entregará sus tareas a tiempo más no con la calidad que tenía antes.
- Renuncias forzadas: esto es otro de los factores que podemos ver como consecuencia del maltrato, la persona se llega a sentir tan desesperada por tales actos de maltrato que decidirá retirarse del puesto de trabajo pero con fines de huir a tale situaciones.

1.1.2.5 Personalidad y Emociones

Los afectos son en términos generales, una gama extensa de sentimientos que experimenta la gente, abarca tanto emociones como estado de ánimo. Siendo las emociones sentimientos intensos que se dirigen a algo o alguien; y los estados de ánimo son sentimientos menos intensos que las emociones y que carecen de estímulos contextuales. Las emociones no son un rasgo, sino una reacción a un objeto y son específicas de éste. Uno muestra sus emociones cuando se siente

“feliz por algo, enojado con alguien, temeroso de algo”. Los estados de ánimo, en cambio no se dirigen a un objeto.¹⁵

Además es importante saber que la personalidad es la naturaleza psicológica de un individuo, es expresada en cada una de sus reacciones y relaciones con las demás personas, esta es formada por una combinación de factores hereditarios y al mismo tiempo por el contexto y experiencias en las que se encuentre una persona, a lo anterior se le llama temperamento y carácter respectivamente.

Es decir que el temperamento consiste en la herencia biológica, lo cual es casi difícil de cambiar y el carácter son los comportamientos adquiridos durante la vida. Según Salterain (2012), Hipócrates clasifica los temperamentos de la siguiente manera:¹⁶ Sanguíneo, colérico, flemático y melancólico, nos detendremos un poco a entender cuáles son las características de cada uno de ellos:

- Sanguíneo: entre sus virtudes se encuentran que son alegres, extrovertidos, impulsivos, su percepción es visual, su comunicación es sentimental y carácter dominante. Entre algunos de sus defectos se encuentran que son inconstantes, no suelen terminar lo que inician, son desorganizados, no son conscientes de las consecuencias que pueden generar en los sentimientos de los demás y generalmente son inseguros aunque aparenten lo contrario.
- Los Coléricos: sus virtudes es que son catalogados como líderes, rápidos para la toma de decisiones, emprendedores y creativos. Su

¹⁵Robbins, Stephen P. "Comportamiento Organizacional" *Personalidad y Emociones*. México : Pearson Educacion, 2004. Pág 15.

¹⁶De Salterain, Facundo. *Gerencia exitosa de ventas*. Buenos Aires : E-Book, 2012.

percepción es auditiva, su comunicación detallista y de carácter influyente. Entre sus defectos están que son extremadamente hostiles, estrictos. Pueden usar la ira como arma para conseguir lo que quieren. El colérico da portazos, golpea la mesa con el puño.

- Flemáticos: son pacíficos y cautelosos, piensan mucho antes de tomar una decisión –analíticos-, casi nunca se enojan por lo general suelen ser apáticas. su percepción es kinestésica, comunicación resultadista y carácter sólido. Sus defectos son la falta de empuje o ambición, no sienten necesidad de aportar más, son extremadamente tercos, indecisos y temerosos.
- Melancólico: son muy sensibles, propensos a ser introvertidos, terminan lo que empiezan, son buenos en las labores administrativas, son catedráticos y condescendientes, sus defectos es que son negativos, pesimistas y críticos, vengativos y suele ser celoso y resentido porque siente que nunca es correspondido como se merece.

Es importante mencionar este tema en esta investigación porque ayuda a comprender qué; cuando se da el maltrato emocional hacia una persona se está afectando como bien lo dice la palabra “sus emociones” y al mismo tiempo se juega con los patrones de personalidad de cada persona. Esto quiere decir que como se indicó anteriormente, en el ámbito laboral se encontrarán personas con diferentes temperamentos los cuales posiblemente no encajen con el nuestro pero se debe cumplir la tarea de saber relacionarnos con ellos y tratar de entender cada una de las personalidades de cada uno.

En este caso también es importante conocer los factores contextuales o ambientales que forman la personalidad de una persona, siendo entre ellos la cultura, la familia, la variedad de grupos sociales, e inclusive el trabajo los cuales

van a tener un gran impacto en la formación de la personalidad de cada una de las personas.

Todos los seres humanos nacemos con emociones y sentimientos, la emoción es ocasionada por un estímulo ya sea interno o externo el cual nos hace reaccionar de alguna manera frente a este estímulo, lo cual indica que si una persona recibe algún maltrato emocional esto afectará de manera significativa sus actitudes y reacciones delante de los retos que se enfrentan cada día dentro del puesto de trabajo. También se ve relacionado con las tareas que tiene asignada cada persona en su puesto de trabajo, requieren un trabajo emocional que es cuando un empleado expresa emociones adecuadas para la organización durante el trato con otras personas. Se espera que los empleados sean corteses, en el trato con los compañeros, además que propiamente los altos mandos recurran a este tipo de trabajo emocional para alentar a su equipo de trabajo¹⁷.

Las emociones positivas son importantes en el medio laboral, esto es porque si las personas cuentan con emociones como alegría, satisfacción, gratitud, y serenidad podrán actuar favorablemente frente a las personas proporcionando comodidad y confianza en las relaciones interpersonales que se vayan formando dentro de la empresa, al contrario de las emociones negativas como el miedo, la ira, la depresión entre otros lograrán desestabilizar tanto a la persona que maltrata como a la víctima de un maltrato emocional.

Las emociones se convierten en una fenómeno afectivo que sirve para la adaptación de un individuo frente su ambiente por tal razón es importante saber controlar estas emociones dentro del trabajo para que no afecten de manera significativa a otras personas.

¹⁷Robbins, Stephen P. "*Comportamiento Organizacional*" *Personalidad y Emociones*. México : Pearson Educacion, 2004. Pág. 15.

1.1.2.6 Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional (IE) se refiere a un conjunto de capacidades, habilidades y competencias que son cognoscitivas y que influyen en la capacidad de una persona de enfrentar las exigencias y presiones de su entorno. Está compuesta por cinco dimensiones según Robbins (2004)¹⁸:

- Conciencia: Estar al tanto de lo que uno siente;
- Administración Personal: capacidad de manejar emociones e impulsos propios;
- Habilidades Sociales: capacidad de manejar las emociones de los demás.
- empatía: capacidad de percibir lo que sienten los otros;
- Motivación: capacidad de persistir ante reveses y fracasos;

La inteligencia emocional está conformada por dos tipos de inteligencia: a) la intrapersonal que es el conjunto de capacidades que nos permiten formar un modelo exacto y real de nosotros mismos; y la b) inteligencia interpersonal que no es más que la capacidad de comprender a otras personas, relacionarse con ellas y establecer empatía.

Este es una de las condiciones que todo trabajador debería de tener, ya que por medio de la inteligencia emocional; las actividades a realizar, las relaciones a llevar, los ambientes en el que se encuentren serán más fácil de llevar y evitará que exista el maltrato emocional. Para empezar, se debe estar consciente, como bien se menciona anteriormente, de las situaciones que

¹⁸Robbins, Stephen P. "Comportamiento Organizacional" Personalidad y Emociones . México : Pearson Educacion, 2004. Pág. 15.

sucedan y se debe aprender a controlar las emociones y los impulsos para no caer en ofensas o actitudes hirientes que dañaran a otra persona. Posteriormente una de las principales características que se deben tener porque es muy útil y la cual se mencionó anteriormente es la empatía que es la capacidad de entender lo que la otra persona siente y piensa. Es aquí donde se puede decir que se están teniendo buenas relaciones interpersonales en nuestro trabajo.

Aunque la tarea de tener inteligencia emocional no es únicamente el comprender a otra persona sino también poder hacer un discernimiento de mis propias emociones y actitudes ser consciente de ellas para poder regularlas con el propósito de tener un crecimiento emocional y una productividad en las relaciones que tenga dentro del área laboral. Para Londoño (2008) la inteligencia emocional no se ve clasificada según si es hombre o mujer ya que cualquiera de las dos partes puede llegar a perder el control en sus emociones más si en estudios se ha demostrado que las mujeres son más capaces de crear empatía y los hombres pueden llegar a tener más control sobre adaptación y estrés¹⁹.

Si todos los empleados llegan a poner en práctica la inteligencia emocional se lograrán grandes cambios en las organizaciones donde existan indicios de maltrato emocional.

1.1.2.7 La Motivación

Existen muchas teorías que hablan sobre la motivación, en esta investigación se tomó la teoría sobre la pirámide de Maslow, pero primero se presenta un concepto de que es la motivación. Se puede decir que la motivación es aquello que por medio de estímulos mueve a una persona a querer realizar ciertas acciones y mantenerse en ello hasta terminarlo, al lado de esto deberá existir voluntad propia e interés de querer lograrlo. Así mismo encontraremos dos

¹⁹Londoño, María Claudia. *Cómo sobrevivir al cambio: Inteligencia Emocional y Social en la Empresa*. s.l. : FC Editorial , 2008. Pág. 36.

tipos de motivación la intrínseca que son aquellos motivos que surgen dentro del sujeto y extrínseca que se estimula desde el exterior para la persona.

Partiendo de esto se puede motivar a los empleados en sus puestos de trabajo creando ambientes de comunicación, e incluso reconocimiento esto será trabajo directamente de la organización donde ellos se encuentren y se le llamará motivación extrínseca. Aquellas personas que se encuentren motivadas no solo se sentirán felices sino que rendirán al máximo con el propósito de que sus cualidades sean vistas y reconocidas por sus jefes inmediatos. Ellos se sentirán comprometidos a mejorar su desempeño laboral cuando cuenten con la motivación adecuada. Es claro que tanto la motivación como la satisfacción en el personal, son piezas claves para la eficacia en corto, mediano y largo plazo dentro de la organización.

Entonces para hablar de motivación en esta investigación se indaga en la teoría de Abraham Maslow quien presentó una pirámide de la motivación que se divide en: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y a la necesidad de autorrealización.

- Las necesidades fisiológicas: son aquellas necesidades básicas, como la del aire, alimentación, descanso. Estas son necesarias de cumplir ya que son las que re energizan el cuerpo físico de la persona.
- Las necesidades de seguridad: esta necesidad abarca la satisfacción que siente la persona al tener un empleo, ciertos recursos, la moral, etc.
- Las necesidades de afiliación o sociales: estas se encaminan a que el individuo se relacione con otros para encontrar afecto y pertenecer a un grupo.

- Las necesidades de estima o consideración: esta necesidad indica que todo ser humano necesita sentirse útil y al mismo tiempo necesario por los demás. Tener confianza, respeto es una de las características de este.
- Necesidades de autorrealización: esta necesidad se basa en la satisfacción de la persona de alcanzar la superación, es la tendencia de la persona de llegar a ser lo que quiere ser.

La conducta de un individuo en el área laboral puede ser guiada por cada una de las necesidades anteriores ya que se les puede proveer de cada una de ellas en su puesto de trabajo, cuando alguna de estas necesidades no es satisfecha encontraremos descontentos con el personal y esto desencadenará malas actitudes en el trabajo. Aunque no necesariamente deben ser cumplidas las necesidades inferiores para que las superiores se cumplan, una conducta puede estar determinada por una necesidad inferior (fisiológicas y de seguridad) y una superior (afiliación, estima, autorrealización), no específicamente en orden jerárquico.

Cuando una persona es maltratada emocionalmente, pierde el sentido de las actividades que realiza ya que no siente ser útil, no cuenta con el estima necesario de sus esfuerzos, sus relaciones interpersonales no son las adecuadas por tal razón no logrará encontrar el umbral de la satisfacción laboral. Esto nos quiere decir que dentro del área laboral es bien importante la necesidad de afiliación ya que esta nos llevará como seres humanos a buscar las relaciones interpersonales con los individuos que nos involucremos diariamente, si bien es cierto, hay muchas cosas que se logran realizar individualmente dentro de las organizaciones siempre se necesitará tener un contacto ya sea directo o indirecto con los otros, el problema para satisfacer esta necesidad se dará cuando estas relaciones con los demás no sean las adecuadas y como lo hemos dicho en el transcurso de esta investigación,

cuando una persona sea maltratada emocionalmente ya no se podrá cumplir ni satisfacer esta necesidad²⁰.

Cada una de las personas anda en búsqueda de la autorrealización y es tarea de la organización y de cada uno de sus trabajadores llegar a cumplir esta gran necesidad, se debe aprovechar al máximo las capacidades de los colaboradores, y cada una de las personas deberá mantener sus deseos de querer lograr lo que se proponga tanto para bien personal como para el crecimiento de la organización donde labora. La necesidad de autorrealización se vuelve en un deseo de interdependencia, aun cuando es claro que no lograremos hacer las cosas por nosotros mismos, su satisfacción será la de poder hacer las cosas sin tener que ser influenciado por otros para lograrlo.

1.2 DELIMITACIÓN

La presente investigación se realizó en la organización no gubernamental Good Neighbors Guatemala ubicada en la 8va calle 0-22 zona 9 interior 1 A de la ciudad de Guatemala, con una muestra estratificada de 22 trabajadores comprendidos entre las edades de 22 a 48 años durante el mes de junio del año 2014 utilizando como técnicas e instrumentos la entrevista, observación, encuestas, test y talleres ya que se deseaba determinar si estaba existiendo el maltrato emocional en los trabajadores de dicha organización y así proporcionar herramientas para el correcto uso de la inteligencia emocional y la motivación en sus puestos de trabajo.

²⁰Vadillo, María Teresa Palomo. *Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo*. España : ESIC, 2010. Pág. 96.

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 TÉCNICAS

2.1.1 Técnicas de Muestreo:

2.1.1.1 Muestreo estratificado: se trabajó con una muestra de 22 trabajadores que laboran en la Organización no Gubernamental Good Neighbors Guatemala comprendidos en las edades de 22 a 48 años dividiendo a la población en grupos homogéneos, a los cuales llamamos estratos. Este tipo de muestreo fue adecuado para la presente investigación ya que se pudo determinar si existía o no dos grupos “las víctimas” y los “agresores” alcanzando así los objetivos de la investigación.

2.1.2 Técnicas de recolección de datos

Con la finalidad de encontrar información útil, verídica y fiable en la presente investigación se obtuvieron los datos mediante los siguientes instrumentos: Observación, entrevista y encuesta.

2.1.2.1 Observación: ésta fue realizada en las oficinas de la organización Good Neighbors Guatemala desde el lunes 02 de junio hasta el jueves 31 julio del 2014. Se utilizó la observación no estructurada, se recogieron todos los hechos que sucedieron en ciertos momentos sin poseer una guía sobre lo que se observó, además fue una observación participante ya que se tuvo un contacto directo con la muestra siendo esta misma de manera colectiva, se logró explorar los ambientes de relación que existen entre los trabajadores de la organización dando como resultado que existe armonía entre los empleados, especialmente con aquellos con los que se tiene confianza; además en algunos casos se guarda el respeto hacia los demás aunque en otros casos se ha visto como la intolerancia de algunos mandos, ha llevado los gritos cuando se le llama la atención a alguno

de los trabajadores por faltas graves y algunas veces leves, existiendo en algunos momentos diferencias entre las opiniones de cada uno; pero se observó que se trata de manejar de la mejor manera posible solventando los asuntos de diferentes maneras.

2.1.2.2 La Entrevista: Las entrevistas se realizaron en las oficinas de Good Neighbors Guatemala durante la semana del lunes 21 al viernes 25 de julio del 2014 se realizaron de manera individual, estructurada y dirigida con una muestra de 4 personas escogiendo a puestos de nivel jerárquico alto, en donde se plantearon preguntas registradas en el cuestionario además se dio la opción de que emitieran experiencias y comentarios adicionales con el fin de dar más confianza y obtener más datos sobre las relaciones que se tienen dentro de la organización y si conocen de casos de maltrato dentro de la misma.

2.1.2.3 La Encuesta: Se realizó en la sede de Good Neighbors Guatemala durante la semana del martes 24 al viernes 27 de junio del 2014, ésta encuesta tuvo un diseño claro, incluyendo las definiciones de los elementos o problema a tratar, el tipo de encuesta que se llevó a cabo en esta investigación fue descriptiva, ya que se definieron las variables del fenómeno y cómo lo ven todos los trabajadores, el fin principal fue acercarse a ellos con preguntas que fueran respondidas con libertad y así proporcionaron mayor cantidad de información para la investigación. La encuesta contuvo respuestas de opción “sí” y “no” para confrontar al encuestado a decir la verdad y para detectar si las personas habían sido maltratadas emocionalmente por alguno de los compañeros y por último para conocer la motivación que tienen dentro de la organización y específicamente con las personas que se relacionan.

2.1.3 Técnicas de análisis estadístico de datos

Luego de la recolección de los datos se procedió a representar de forma cuantitativa toda la información; realizando la interpretación respectiva de los datos obtenidos y tabulándolos por medio de organización de matrices y gráficas con porcentajes. Se hizo por medio de la estadística descriptiva donde por medio de variables se mostraron las diferencias o la incidencia que se da del maltrato emocional.

2.2 INSTRUMENTOS

Los instrumentos empleados permitieron recopilar la información y observar el comportamiento de nuestras variables.

2.2.1 Cuestionario: Fue realizado durante dos semanas; la primera siendo de martes a viernes en fechas 24 al 27 de junio del 2014 por medio de la técnica de la encuesta y la segunda con entrevistas realizadas de lunes a viernes durante el 21 al 25 de julio del 2014 en donde dichos cuestionarios fueron contestados por la muestra, y se obtuvieron datos que fueron de gran utilidad para la investigación y así se pudieron detectar los factores que aquejan a la organización.

2.2.2 Test: se realizó el día lunes 28 de julio del 2014 en la sede de Good Neighbors Patzicía, su objetivo principal fue obtener información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona, en este caso se aplicó un test de inteligencia emocional de Goleman el cual constaba de 10 de preguntas las cuales posteriormente fueron evaluadas para obtener la capacidad y las reacciones de las personas de manejar ciertas situaciones donde se requiere la inteligencia emocional. Además se realizó otro test –Eysenk- que determinó los temperamentos de la muestra de la investigación.

2.2.3 Talleres: Se realizó el día miércoles 30 de julio del 2014 en la sede de Good Neighbors en Patzicía, este tipo de actividad sirvió de una manera

significativa ya que se presentó una propuesta de inteligencia emocional a todos los trabajadores de la muestra, dando así diferentes técnicas para poder manejar su carácter frente a situaciones que se den dentro del trabajo sin afectar a ninguno de los demás y así evitar el maltrato emocional en la organización.

2.3 Operativización de objetivos

Al realizar esta investigación de tipo cualitativo no se realizó hipótesis por lo tanto se operativizaron los objetivos específicos siendo de la siguiente manera:

1. Se determinó en qué jerarquías predomina el maltrato emocional dentro de la organización, para esto se contaron con las variables “maltrato laboral vertical” y “maltrato laboral horizontal” las cuales fueron comprobadas por medio de las técnicas e instrumentos como la entrevista hacia gerentes, encuesta a asistentes y la observación de los patrones de conducta de los dos niveles jerárquicos anteriores.
2. Se identificaron los tipos de personalidad que existen y como estas determinan la forma de llevar relaciones interpersonales dentro de la organización; se tuvieron las variables de los diferentes temperamentos que existen “Sanguíneo, colérico, flemático y melancólico” y esto se pudo comprobar por medio del instrumento del test de personalidad -Eysenk-
3. Se conoció el papel de la motivación dentro de las áreas de trabajo y su relación en el maltrato emocional en esto se incluía la variable “motivación” la cual fue comprobada por medio del test y encuesta, en donde se logró identificar que en su mayoría, los trabajadores consideran que la organización proporciona la motivación necesaria para sus puestos de trabajo, más sin embargo cuando se habló de la motivación verbal más de la mitad de los trabajadores de la muestra, indican que no se sienten motivados ya que no reciben palabras de felicitación por logros.

4. Por último se proveyeron las técnicas necesarias a los trabajadores para la correcta detección y manejo del maltrato emocional dentro de una organización no gubernamental, la variable principal fue la inteligencia emocional y se utilizó un test y la aplicación de un taller para poder proporcionarle a los trabajadores, herramientas para el uso de su inteligencia emocional.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar: El trabajo de campo se realizó en dos sedes de la organización siendo una la sede de Patzicía y la otra en oficinas centrales fungiendo como entes de apoyo institucional y encontrándose ubicadas geográficamente de la siguiente manera: una en Chimaltenango y otra en zona 9 de la ciudad capital, respectivamente. La sede de Patzicía cuenta con espacios amplios y organizados en grupos de trabajo, además teniendo un centro educativo, oficinas administrativas y una clínica médica. La sede de oficinas centrales tiene un ambiente muy ecológico y teniendo la división de oficinas por cada uno de los departamentos que conforma la organización (administración, operaciones, generación de ingresos y patrocinios)

3.1.2 Características de la población: La población utilizada como muestra está en los rangos de edades entre 22 a 48 años, teniendo puestos distintos tales como administrativos, maestros, coordinadores, doctores, enfermeras, personal de limpieza y gerentes y jefes de áreas en su mayoría cuentan con estudios a nivel diversificado y predomina el sexo femenino. Además en la población existió un nivel alto de personas de grupos indígenas a las cuales se les proporcionaron las mismas oportunidades de participar en este estudio.

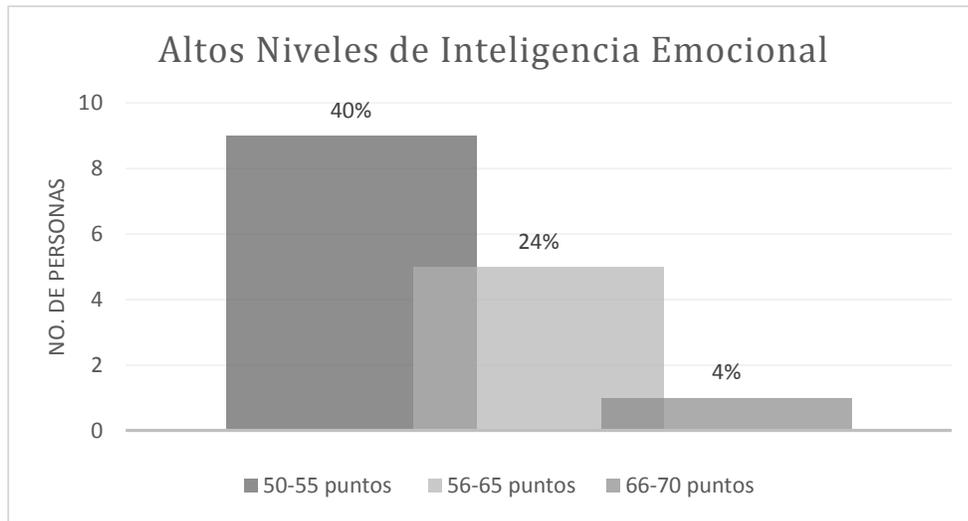
3.2 Análisis Cuantitativo

A continuación se presentan el análisis y los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos utilizados con un grupo de 22 personas de ambos sexos, y con diferentes puestos. Los test de personalidad e inteligencia emocional fue realizada con coordinadores, jefes, asistentes, secretarias y personal operativo

con un total 22 personas; las encuestas se realizaron con 10 asistentes y las entrevistas se realizaron con 4 puestos de altos mandos siendo los gerentes, todos estos integrantes del equipo laboral de la organización Good Neighbors Guatemala. Obteniendo los resultados siguientes:

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Gráfica No.1

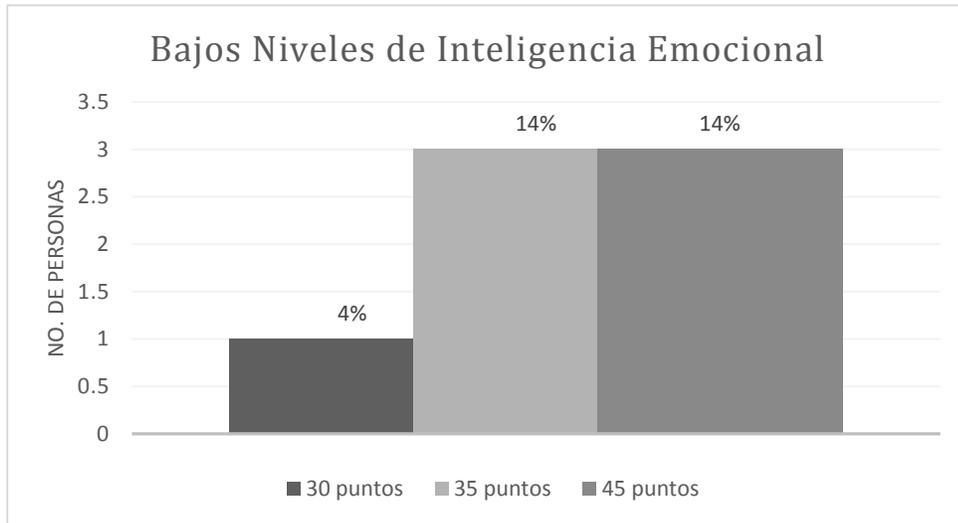


Fuente: Personal de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 22 personas.

Interpretación

En la presente gráfica se observa que del 100% de la población que se le realizó el test de inteligencia emocional el 68% de las personas se encuentra en un nivel de inteligencia emocional estable lo cual es positivo para esta investigación y refleja la capacidad de las personas para poder utilizar sus aptitudes y competencias sociales. Así mismo denota que son capaces de lograr un crecimiento personal y profesional así como saben cómo manejar sus sentimientos en situaciones de dificultad, no se dejan llevar por sus emociones y logran empatizar correctamente con otras personas.

Gráfica No.2



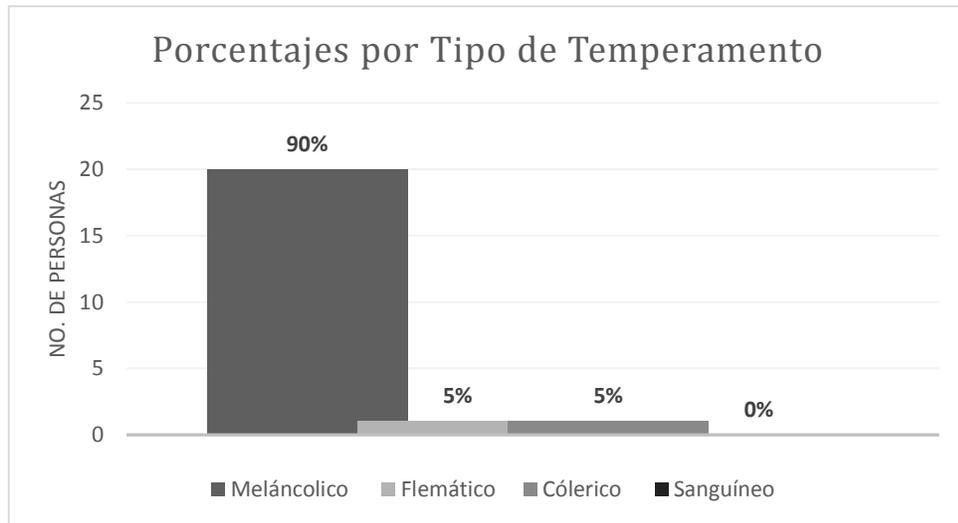
Fuente: Personal de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 22 personas.

Interpretación:

En la presente gráfica se observa lo contrario a la anterior. Del 100% de la población a la que se le realizó el test de inteligencia emocional el 32% de las personas se encuentra en un nivel de inteligencia emocional bajo de lo normal lo cual puede traducirse como inestabilidad emocional tanto personal como con su entorno y sus relaciones con los demás; esto no se clasifica como un problema ya que pueden ser personas con un nivel alto de timidez lo cual puede ser trabajado por medio de la motivación.

TEST DE TEMPERAMENTOS

Gráfica No.3



Fuente: Personal de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 22 personas.

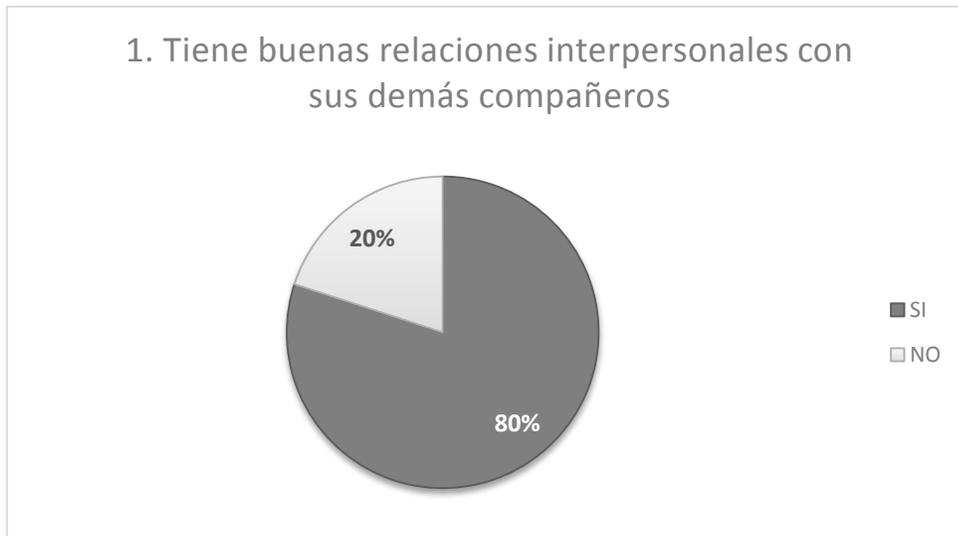
Interpretación:

En esta gráfica se identifican los tipos de temperamento que existen en el personal de la organización, teniendo como resultado que el 90% de las personas tiene una personalidad melancólica lo cual indica que la mayoría de ellos son personas sensibles, perfeccionistas y pueden llegar a cambiar de ánimo repentinamente; por otra parte también son personas pesimistas lo cual puede repercutir en que sus relaciones se tornen tensas por lo resentidos y críticos que pueden llegar a ser. Además se logró identificar que el 5% de la muestra es de personalidad flemática, quienes suelen ser personas pacíficas, se enojan muy poco y equilibradas aunque les hace falta empuje y esto puede perjudicar en el desempeño que se espera en su puesto. El otro 15% es de personalidad colérica quien se identifica con ser emprendedor, eficientes y saben controlarse aunque llegan a ser en algún momento violentos, dominadores y le gusta dar órdenes lo

cual puede llegar a deteriorar las relaciones interpersonales que se logren si no sabe mantener un equilibrio entre sus virtudes y defectos.

ENCUESTA

Gráfica No.4

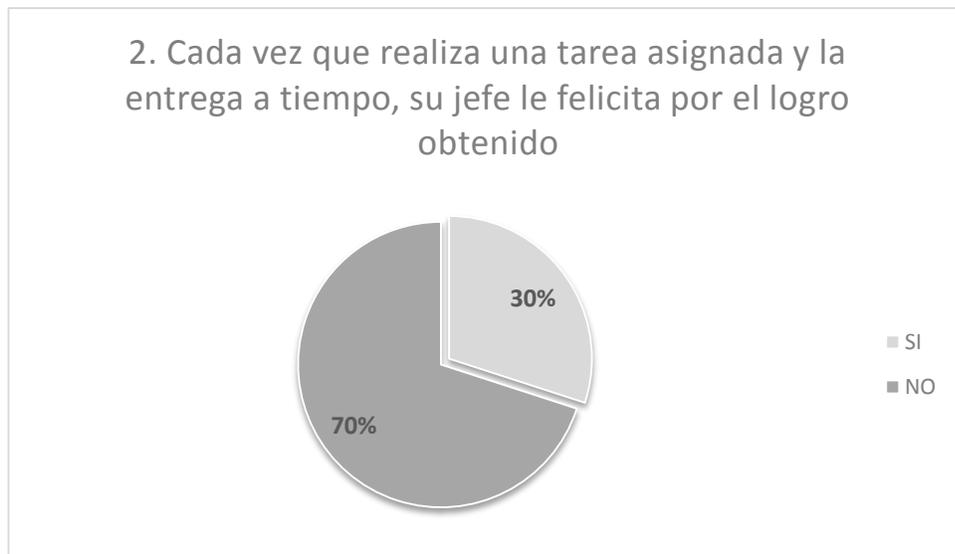


Fuente: Asistentes de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 10 personas.

Interpretación:

La gráfica No. 4 refleja cómo perciben los empleados a sus demás compañeros, teniendo que un 80% de las personas tienen buenas relaciones con los demás, esto quiere decir que existe un buen ambiente aunque el 20% de la población encuestada indica que ha tenido malas relaciones lo cual es considerado como un punto negativo ya que lo que se debe buscar es un ambiente laboral armonioso para conseguir que todos logren llevarse bien.

Gráfica No.5

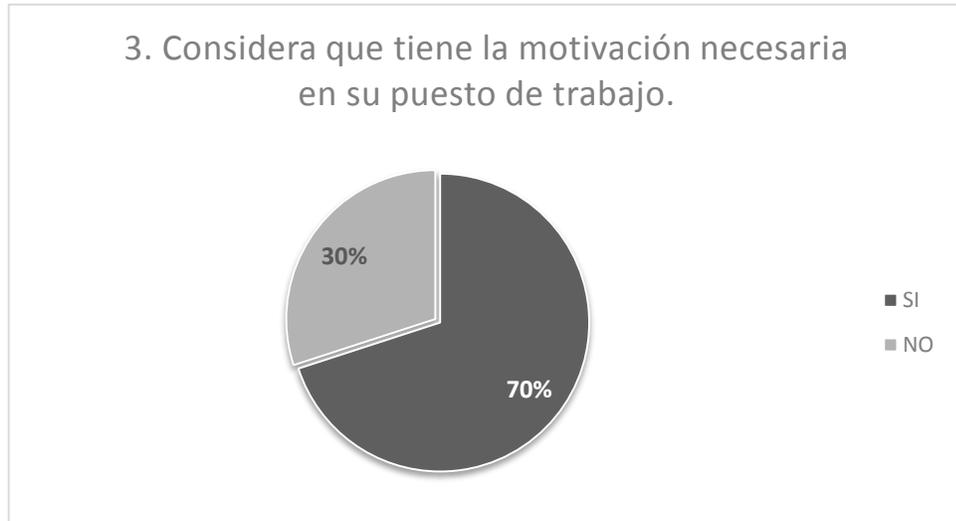


Fuente: Asistentes de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 10 personas.

Interpretación:

La gráfica No. 5 permite verificar que los niveles de motivación extrínsecos del personal se encuentran bajos, ya que el 70% de ellos indica que sus jefes no les felicitan por los logros, como bien se sabe las palabras son muy importantes en el trabajo y para que la persona se sienta satisfecha y reconocida por sus jefes es necesario mostrarles que su esfuerzo ha sido el esperado, aun así el 30% de ellos indicó que si recibe felicitación por los resultados dados. Lo cual podrá ayudar para que se vuelva parte de la cultura de los jefes el congratular a sus subordinados.

Gráfica No.6



Fuente: Asistentes de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 10 personas.

Interpretación:

En esta gráfica se refleja que el 70% de las personas encuestadas consideran que tienen la motivación necesaria en su puesto de trabajo esto quiere decir que les gusta lo que hacen y por eso mismo no sienten que les haga falta algo más para dar lo mejor de ellos en su puesto; al contrario el 30% de las personas consideran que no se sienten motivadas lo cual puede derivarse de la falta de satisfacción en su puesto o con las personas que se relacionan.

Gráfica No.7

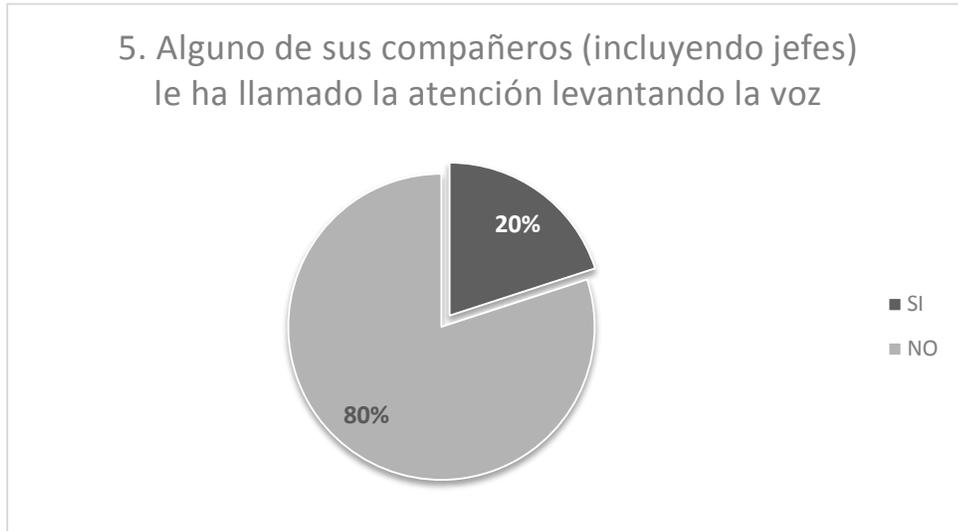


Fuente: Asistentes de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 10 personas.

Interpretación:

En esta gráfica se refleja que el 80% de las personas encuestadas indica que su estado de ánimo se encuentra bajo al contrario del 20% que su estado de ánimo se encuentra bien; esto se puede determinar como una falta de dominio de su inteligencia emocional y que algo como malas relaciones o factores ambientales, pueda estar afectando a sus deseos de querer dar lo mejor en su puesto de trabajo.

Gráfica No.8

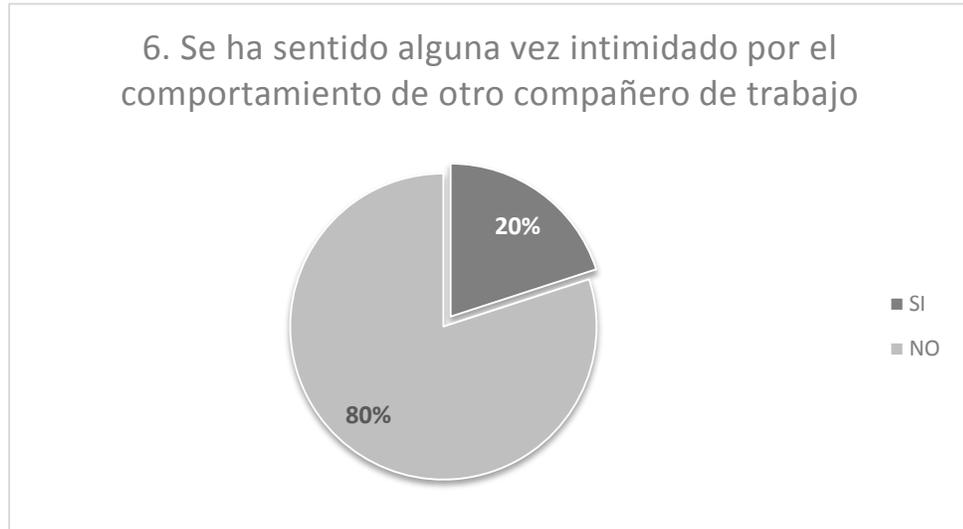


Fuente: Asistentes de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 10 personas.

Interpretación:

En esta gráfica se observa como el 80% de la población encuestada indica que no le han llamado la atención por medio de gritos, aunque el otro 20% si ha sufrido llamadas de atención donde el otro ha incurrido a levantar la voz y esto indica falta de dominio propio en el que grita ya que no controla su ira ante situaciones difíciles con los demás, y esto afecta de manera significativa en la autoestima de los trabajadores.

Gráfica No.9

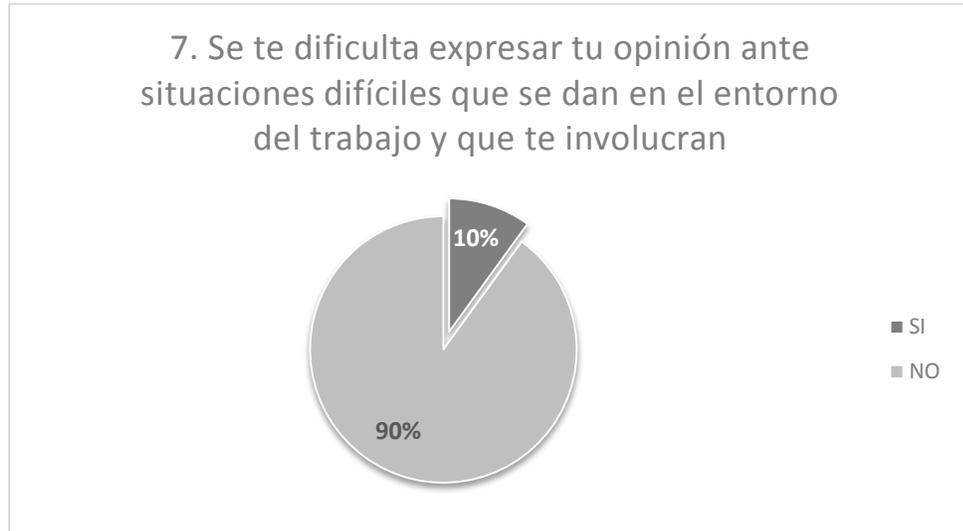


Fuente: Asistentes de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 10 personas.

Interpretación:

En la gráfica 9 se observa que el 80% de la población encuestada considera no sentirse intimidado por los comportamientos de otros compañeros y el otro 20% si se ha sentido intimidado lo que indica un sentimiento de inferioridad que según este estudio puede reflejar uno de los efectos de maltrato emocional hacia estos trabajadores.

Gráfica No.10

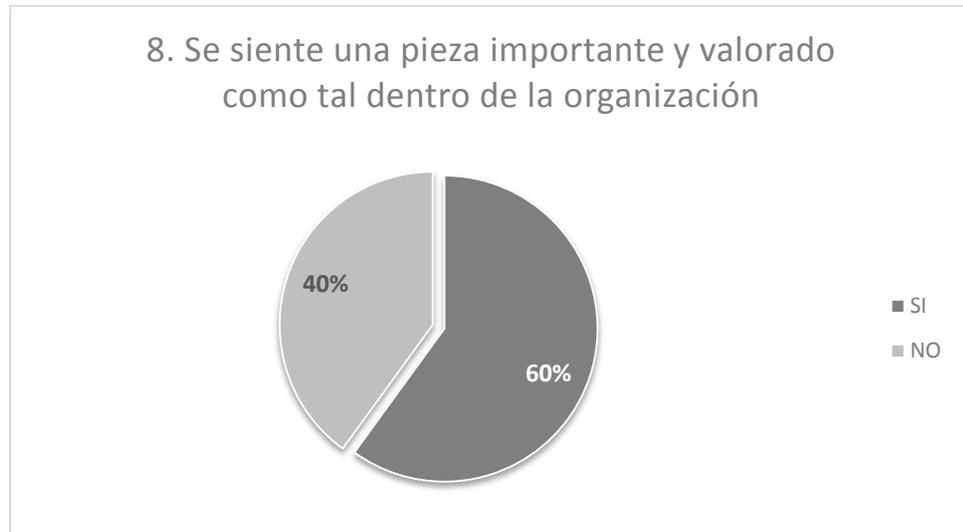


Fuente: Asistentes de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 10 personas.

Interpretación:

En la gráfica 10 se observa que al 90% de los encuestados no se les dificulta comunicar sus ideas en situaciones difíciles esto puede implicar aspectos positivos y negativos ya que si expresan sus pensamientos de manera incorrecta puede llevar la situación a incomodidad y posiblemente a recurrir a métodos como gritos, groserías, etc., recordando que cada persona es diferente y toma de distinta manera las opiniones. Al contrario de que al expresar de manera correcta se pueda lograr solucionar el problema. El otro 10% prefiere no emitir comentarios en situaciones difíciles con tal de no verse involucrado en malas relaciones con los demás.

Gráfica No.11

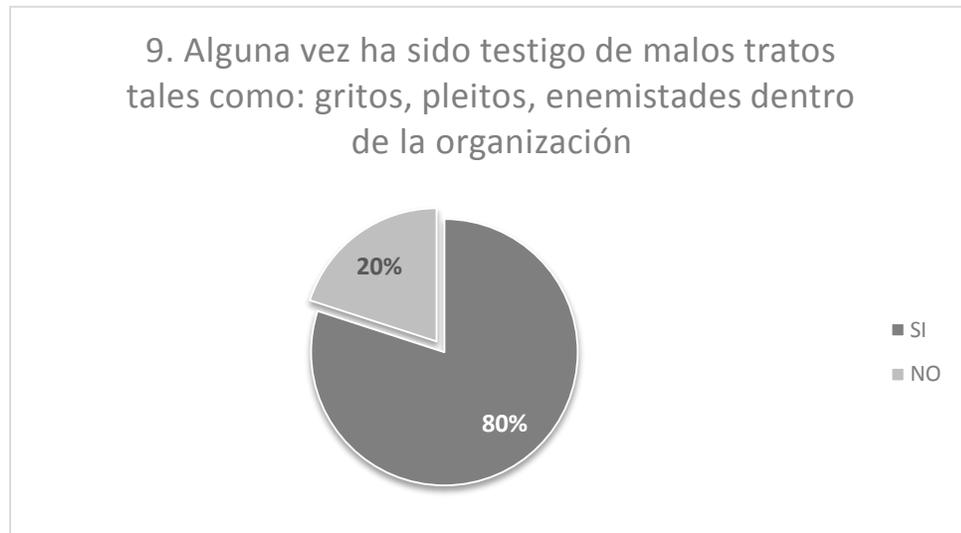


Fuente: Asistentes de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 10 personas.

Interpretación:

La gráfica anterior muestra que el 60% de las personas se sienten importantes dentro de la organización al contrario del 40% quienes indicaron que no. Entre las necesidades que indica Maslow en su pirámide muestra que las personas se ven necesitadas de varios aspectos pero dentro del trabajo se considera importante que puedan sentirse parte del equipo de trabajo (necesidad de afiliación) así como sentirse útil y al mismo tiempo necesario para los demás (necesidad de estima). Por medio de esta gráfica se identifica que algunas personas si han logrado llegar a satisfacer esta necesidad pero por otro lado otros no se han sentido completamente valorados por lo que hacen en sus puestos de trabajo.

Gráfica No.12

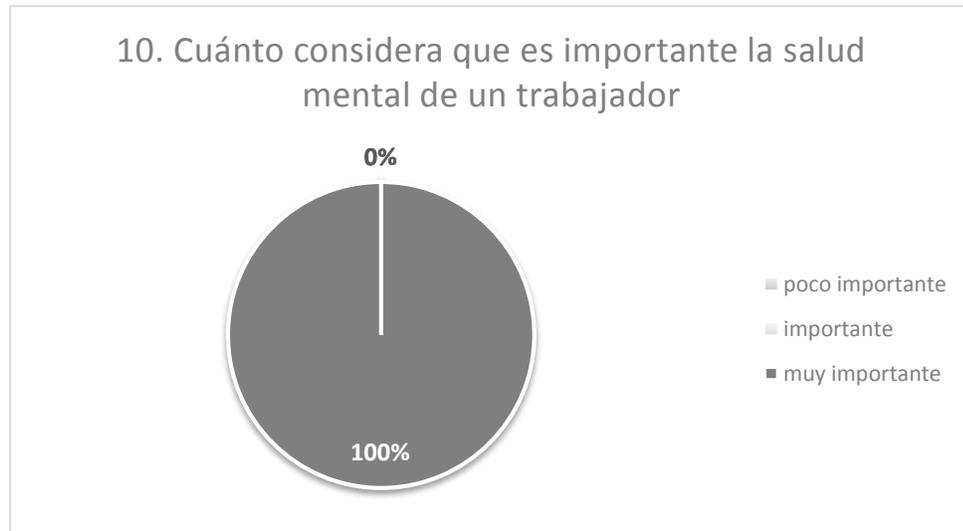


Fuente: Asistentes de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 10 personas.

Interpretación:

La gráfica No. 12 da a conocer que el 80% de la población encuestada ha sido testigo de maltrato emocional hacia otros, esto comprueba que si existe dentro de esta organización un nivel de maltrato emocional pero el 20% de los trabajadores indica que no ha sido testigo lo cual puede dar a entender que en una de las áreas predomina más este tipo de conductas hacia las otras personas. Al encontrarse en situaciones de poca tolerancia se ha caído en el error de gritar, pelear o desvincular relaciones con los demás como medio de defensa a la postura de los agresores.

Gráfica No.13



Fuente: Asistentes de Good Neighbors Guatemala, total de encuestados 10 personas.

Interpretación:

Se puede observar en la gráfica que el 100% de la población encuestada está de acuerdo que la salud mental de un trabajador es muy importante, lo cual podrá ayudar a crear mejores esferas laborales ya que todos se encuentran deseosos de permanecer en un estado confort, de seguridad y tranquilidad además de poder afrontar las situaciones difíciles y ser conscientes de las capacidades de los demás y de lo importante que es el bienestar emocional de cada uno de los trabajadores.

3.3 Análisis Cualitativo

Con el fin de investigar las causas y consecuencias del maltrato emocional en la organización Good Neighbors Guatemala se utilizaron técnicas e instrumentos que fueron de gran ayuda y proporcionaron información valiosa para llegar a entender que afirmativamente ha existido en algún momento maltrato emocional dentro de la organización esto se ha dado debido a que no se han tenido lazos de comunicación eficientes, y por eso no se ha podido transmitir de manera correcta el mensaje hacia los demás amarrado a esto no se ha dedicado el tiempo suficiente para escuchar y solucionar problemas que han ocasionado que se corte comunicación, o que se llegue al punto de gritarle a otra persona o en pocas palabras maltratarle emocionalmente, afectando así su integridad, su autoestima y su motivación en los puestos de trabajo.

Se verificó que el maltrato emocional que se ha dado en la organización ha sido en línea vertical es decir ascendente (de subordinados a jefes) y descendente (de jefes a subordinados) han existido inconvenientes en las relaciones laborales y así mismo entre las opiniones de los trabajadores se pudo determinar que algunas personas han sentido que por medio de palabras y acciones los subordinados les han ofendido emocionalmente. También se comprueba que ha existido maltrato emocional horizontal (entre mismos puestos jerárquicos) ya que entre los mismos trabajadores se han llegado a faltar al respeto uno con el otro; por medio de burlas y bromas que han lastimado psicológicamente.

El aspecto positivo es que el personal de puestos jerárquicos altos y bajos están conscientes de las situaciones que han sucedido dentro de la organización, por lo tanto buscan las condiciones correctas para poder llevar de buena manera la relación con las demás personas y así poder erradicar ambientes desagradables y fomentar la motivación al personal, aunque también se logró determinar que las personas son motivadas por cosas materiales o de aspecto económico, esto no quiere decir que no sea algo importante, ya que la organización, ha provisto de

medios suficientes para el buen desarrollo de la persona en el área laboral, dando incentivos como alimentación, oportunidades de salir al extranjero, facilitando permisos en las personas así como dándoles nuevas oportunidades y creyendo en su capacidad, pero pasando al aspecto meramente psicológico, hace falta motivar al personal con palabras de afirmación, con felicitaciones por logros, con reconocimientos privados e inclusive públicos, para hacer que las personas se sientan valoradas y capaces de poder lograr más en su desempeño laboral.

Las autoridades de la organización saben que su personal ha cometido errores y la manera de corregir ha sido por medio de llamadas de atención haciéndolo con el propósito de ayudar al subordinado a mejorar aspectos que han estado afectando su rendimiento laboral; lo que se logra concluir con esto es que únicamente se debe tener cuidado con la manera en cómo se llama la atención al personal, tomando como base un punto sumamente importante en esta investigación; la diferencia de temperamentos, ya que se debe conocer más a profundidad cada una de las características de los empleados para saber de qué manera se transmite la información y así evitar caer en el error de dañar emocional y psicológicamente al otro.

Se identificó que la mayoría de los trabajadores se encuentran clasificados en el temperamento melancólico, quienes se caracterizan por ser pesimistas, se enojan con facilidad, y muchas veces tiene cambios emocionales bruscos así como baja flexibilidad a los cambios en el ambiente, lo cual influirá significativamente en las relaciones interpersonales dentro del área laboral.

Con las encuestas y las entrevistas se logró identificar que el maltrato emocional ha sido expuesto en todas las líneas jerárquicas y las razones pueden llegar a ser desde el exceso de confianza, la cual ha ocasionado la falta de respeto hacia el otro y por lo tanto ya no se valora ni se reconoce al “jefe” como la autoridad sino como una persona más a la cual se puede agredir psicológicamente y que puede repercutir en llevar malas relaciones y tener como resultado una

comunicación deficiente y bajo nivel de rendimiento laboral. Muchas veces se ha caído en el error de creer que la autoridad que se les da a ciertos trabajadores es un método para lograr que otros hagan lo que quiera; por medio de gritos, amenazas, y coacciones con tal de conseguir lo que personalmente desea.

Esto indica entonces que tanto de jefes a subordinados, de subordinados a jefes y de jefes a jefes ha existido maltrato emocional, lo cual ha llegado a desmotivar al agredido y a perder el control de las emociones en ciertas situaciones, la pérdida de tolerancia puede ocasionar malas relaciones, así como tomarse personales los asuntos laborales.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Se logró identificar que las causas del maltrato emocional dentro de la organización es la falta de una buena comunicación, esto es dado a que no se logra transmitir el mensaje a los otros y esto conlleva a que las personas respondan de maneras groseras con gritos por la pérdida de la tolerancia hacia las otras personas; el no decir las palabras correctas de manera adecuada y con un tono sereno, puede llegar a ofender o herir de manera psicológica a la otra persona y entonces da como resultado el fenómeno del maltrato emocional.
- Otra conclusión es que el maltrato emocional se ha dado en todos los niveles jerárquicos tanto a nivel horizontal como vertical lo cual ha influenciado negativamente en las relaciones con los trabajadores de la organización no obstante se ha notado el interés de todos los trabajadores en querer mejorar esto y mostrar respeto a sus demás compañeros además se les ha hecho conciencia a cada una de las personas que han caído en el maltrato emocional, tanto víctimas como agresores haciéndoles ver que las actitudes negativas provocarán un mal desempeño laboral así como un ambiente poco agradable dentro de la organización.
- Las personas de la organización en su mayoría son de temperamento melancólico y en números menores de temperamentos colérico y flemático, es decir que hay una diversidad de personalidades dentro de la organización y esto determinará su manera de presentarse ante los demás, tanto en relaciones personales como laborales. Si éstas personas no logran transmitirse de manera correcta hacia otros se iniciarán conflictos lo cual desencadenará malas relaciones y pueden llegar a convertirse en

agresiones hacia otros, lo importante es conocer bien cómo se comportan las personas con las que trabajamos y ver de qué manera se pueden comprender cada una de sus acciones para así llevar una buena armonía dentro del trabajo.

- La motivación juega un papel muy importante en cada una de las áreas de trabajo de la organización, de aquí depende mucho el estado de ánimo de las personas y que su desempeño sea el adecuado y el esperado para el puesto. Esta motivación se relaciona íntimamente con el maltrato emocional, ya que las personas al no ser motivadas no desarrollarán en óptimas condiciones sus tareas. Por lo tanto se concluye que la organización brinda una motivación extrínseca pero de manera económica o material no llegando a satisfacer del todo al personal, ya que muchas veces es más importante una palabra de agradecimiento, de reconocimiento o de felicitación por logros obtenidos, esto generará un ambiente armonioso y al mismo tiempo mejores relaciones interpersonales entre todos los trabajadores de una organización.
- Por último se pudo verificar que muchas personas no conocen su tipo de temperamento y no son en todo momento, conscientes de sus formas de actuar frente a los demás, esto puede indicar que están teniendo un mal uso de su inteligencia emocional por lo tanto se les proporcionaron herramientas claves para poder fomentar el deseo de querer mantener una salud mental sana, y además conocer cada una de sus características, tanto positivas como negativas, según el tipo de temperamento. Con esto se puede concluir que las personas son susceptibles al entorno, y lo que a uno le parezca algo sencillo a otro le puede parecer ofensivo e incluso llegar a lastimar sus sentimientos. Por esto mismo se proveyó de una metodología de correcto uso de sus emociones y así evitar caer en maltrato emocional tanto ejerciéndolo a otros como recibiendo.

4.2 RECOMENDACIONES

- Que las autoridades garanticen por medio de programas dirigidos a los empleados, mejores ambientes así también fomenten la comunicación asertiva. En donde las personas puedan expresar sus ideas y emociones sobre ciertas actividades que se den dentro de la organización, siendo respetuosos y congruentes en el mensaje que se desea transmitir, evitando el uso de la autoridad como medio de intimidación para lograr objetivos personales y lo más importante regular los tonos de voz para que las personas no se sientan incomodadas por la manera en que se les habla.
- Es necesario que la organización pueda fomentar más armonía y respeto entre todas las líneas jerárquicas aplicando talleres de liderazgo, trabajo en equipo en donde puedan interrelacionar de diferente manera todos los grupos jerárquicos dentro de la organización. Con esto se logrará que se creen lazos más fuertes entre los trabajadores y así mismo el deseo de querer convivir de mejor manera entre ellos, recordando que en las áreas laborales se conviven más de 7 horas del día junto a los demás compañeros de trabajo y para eso es necesario poder tener buenas relaciones.
- A la Universidad de San Carlos de Guatemala que implemente cursos enfocados a la salud mental de los trabajadores; además proyectos orientados a la identificación de las distintas personalidades de los trabajadores de empresas guatemaltecas y así mismo hacerles conciencia de las características de los diferentes tipos de temperamentos que existen y enseñarles a expresarse de manera correcta delante de la sociedad y especialmente en sus áreas de trabajo. Con esto se logrará mantener la salud mental de los trabajadores en óptimas condiciones y también a reducir los índices de abuso emocional hacia los empleados ya

que al conocer las características principales del temperamento que les identifica, podrán llevar mejores relaciones y ser más empáticos con los demás con el propósito de obtener ambientes armoniosos donde puedan solucionar conflictos de manera pacífica.

- A la escuela de Ciencias Psicológicas para que promueva la formación de profesionales en el área de psicología laboral o industrial y originar en ellos un enfoque totalmente humanitario para que la persona como tal sea puesta como prioridad en las organizaciones. A través de esto, que cada profesional pueda ser un medio en las empresas para promover una motivación constante y determinar cuáles son las condiciones y aspectos importantes que mantienen motivado a un trabajador dentro de sus áreas de trabajo, y así formar líderes exitosos que puedan llevar a un desarrollo y alto nivel de desempeño a sus departamentos, con ambientes de satisfacción y evitando así el caer al abuso y agresiones verbales que pueden llegar a afectar significativamente a un trabajador.
- A la población participante en esta investigación para que pueda involucrarse más en talleres y capacitaciones con enfoque psicológico-emocional ya que con ellos podrán obtener técnicas para mejorar y aprender a controlar su temperamento y por último estar dispuesta a utilizar de buena manera su inteligencia emocional y así mejorar las condiciones ambientales y culturales dentro de las organizaciones en donde proporcionen sus servicios profesionales.

Bibliografía

Blanch Ribas, Josep Maria, y otros. Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos . Barcelona : UOC, 2003. ISBN: 84-8318-301-3

Cervera, José Vicente Rojo y Ana María. Mobbing o acoso laboral . Madrid : TEBAR , 2005. Pág. 138. ISBN: 84-7360-216-1

De Salterain, Facundo. Gerencia exitosa de ventas. Buenos Aires : E-Book, 2012. ISBN: 978-950-641-616-4

Dirección de Estadística, Ministerio de Trabajo. Informe del Empleador. Guatemala : s.e., 2013. pág. 1.

García Gonzalez, Manuel Jesús. Habilidades Directivas "La Motivación Laboral" España : INNOVA , 2006. pág. 84. ISBN: 978-84-96493-13-1

Hirigoyen, Marie-France. "El acoso en la empresa" . Barcelona : Paidós Iberica, 1999. pág 43. ISBN: 978-84-493-0705-8

INE. Caracterización estadística, Informe Estadístico. Guatemala : s.n., 2012

Instituto Nacional de Estadística. Encuesta Nacional de Empleos e Ingresos . Guatemala : s.e., 2013. pág. 5.

Jimenez, Daniel Patricio. Manual de Recursos Humanos . España : ESIC, 2007. pág. 90. ISBN: 978-84-7356-78-0

Londoño, María Claudia. Cómo sobrevivir al cambio: Inteligencia Emocional y Social en la Empresa . s.l. : FC Editorial , 2008. Pág. 36. ISBN: 978-84-96743-571

Macías B, Luis. Del Maltrato al éxito Laboral, Maltrato Psicológico . México : Fundación LAMB, A.C. Prohumano , 2007. ISBN: 9789709561308

Organización Internacional de Trabajo, Trabajo Decente.2014

Robbins, Stephen P. "Comportamiento Organizacional" Personalidad y Emociones . México : Pearson Educacion, 2004. Pág 15. ISBN: 970-26-0423-0

Rocañín, José Carlos Fuertes. Acoso Laboral ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el Trabajo. Madrid : Arán Ediciones , 2004. Pág. 30. ISBN: 84-95913-37-2

Vadillo, María Teresa Palomo. Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo. España : ESIC, 2010. Pág. 96. ISBN: 978-84-7356-678-0

Vasquez, Nancy. Revista Amiga . [En línea] Prensa Libre , Mayo de 2012. [Citado el: 19 de marzo de 2014.] <http://www.revistaamiga.com/Amiga742/>.

Zetina Castellanos, Waldemar. Las Técnicas de Investigación Científica.
Guatemala: s.n., 1996. Pág.24

ANEXOS:

ANEXO #1



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

TEST

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (GOLEMAN)

Nota previa: Según Goleman, tener Inteligencia Emocional supone:

1. Conocer tus sentimientos y saber usarlos para tomar decisiones
2. No dejar que tus emociones (por ej. la ira, la depresión) te secuestren
3. Perseverancia para conseguir tus objetivos, a pesar de los fracasos o dificultades
4. Empatía: saber leer los sentimientos de otros, sin necesidad de que ellos te los digan, y sintonizar con esos sentimientos
5. Habilidad para manejar los sentimientos de un grupo con armonía.

Instrucciones: A continuación hay una serie de preguntas en las que se puede elegir sólo una respuesta o dos: con una **P** lo que piensas como mejor y con una **H** lo que harías sinceramente. Ambas pueden coincidir o no.

1. Vas en un avión que de pronto entra en una turbulencia muy fuerte y empieza a sacudirse y temblar de un lado a otro. ¿Qué haces?

- a) sigues leyendo tu libro o revista, intentando no prestar atención a la turbulencia.
- b) te preparas para una emergencia, atendiendo a lo que dicen y hacen las azafatas y leyendo el cartón de instrucciones para casos de emergencia.
- c) haces un poco de a y un poco de b.
- d) no estás seguro de lo que harías, no te ha pasado nunca.

2. Estas en una reunión de trabajo y un compañero se atribuye el mérito de algo que, en realidad, has hecho tú. ¿Qué haces?

- a) discutes allí mismo con tu compañero sobre quién es el verdadero autor del trabajo
- b) esperas que acabe la reunión y hablas a solas con tu compañero, diciéndole que en adelante le agradecerías que te atribuya a ti lo que has hecho tú
- c) no haces nada, para no poner en apuros públicamente a un compañero
- d) cuando ese compañero termina de hablar, le agradeces allí mismo que haya hecho referencia a tu trabajo y explicas más ese trabajo a todo el grupo

3. Trabajas en una empresa, en la sección de atención al cliente, y te llama por teléfono un cliente terriblemente enfadado. ¿Qué haces?

- a) le cuelgas el teléfono, porque no estás dispuesto a que nadie te insulte
- b) le escuchas y repites en palabras serenas lo que él te está diciendo
- c) explicas al cliente que no está siendo justo, que se calme, porque tú estás tratando de cumplir con tu trabajo
- d) le dices que comprendes lo molesto que debe ser ese problema para él y le ofreces algo concreto que tú puedes hacer para ayudarle a resolver el problema.

4. Eres un estudiante universitario que espera conseguir una buena nota en una asignatura muy importante para tus aspiraciones de futuro, pero te comunican que en la evaluación de mitad de curso has tenido una aprobación intermedia. ¿Qué haces?

- a) diseñas un plan detallado para mejorar en lo que queda de curso
- b) llegas a la conclusión de que tú no sirves para esa carrera
- c) decides concentrarte en las otras asignaturas, en las que has obtenido mejores notas
- d) vas a ver al profesor e intentas convencerlo para que te suba la nota

5. Eres directivo de una empresa, decidida a que no haya ninguna discriminación racial entre sus empleados, sino que todos tengan el mismo respeto a todos los grupos étnicos. Un día oyes a un empleado contar un chiste racista. ¿Qué haces?

- a) haces como si no hubieras oído, “en estos casos lo mejor es hacerse el tonto”
- b) llamas a ese sujeto a tu despacho y le dices que esa conducta es inadmisibile en la empresa y que si se repite, habrá sanciones
- c) le interrumpes en el mismo momento en que está contando el chiste y le dices que esa clase de bromas no serán tolerados en la empresa
- d) aconsejas a la persona que está contando el chiste que asista a un curso, que organiza la empresa, sobre respeto a la diversidad.

6. Eres un vendedor de seguros, casa por casa, has hecho quince visitas y no has vendido nada. ¿Qué haces?

- a) dices “ya está bien por hoy” y te vas pronto a casa para evitar la hora punta de tráfico
- b) sigues haciendo visitas, intentando usar una táctica nueva
- c) haces una lista con tus cualidades y tus fallos, tratando de descubrir qué es lo que está minando tu habilidad para vender
- d) revisas y mejoras el “rollo” que sueltas a tus posibles clientes.

7. Vas en coche con una compañera de trabajo. Ella conduce y se pone furiosa porque otro coche la adelanta peligrosamente. Tú quieres calmarla. ¿Qué haces?

- a) le dices que no se altere, que afortunadamente no ha pasado nada, que no tiene importancia.
- b) pones una de sus músicas favoritas, para que se calme
- c) te unes a ella en criticar al otro conductor
- d) le dices que a ti te pasó lo mismo una vez y también te pusiste furioso, hasta que te diste cuenta de que el otro conductor iba a urgencias al hospital.

8. Una discusión con tu socio, que empezó normal, ha ido subiendo de tono y está terminando a gritos. Los dos estáis alterados y, en el calor de la discusión, empezáis a haceros ataques personales, que en el fondo ninguno de los dos quisiera hacer. ¿Qué haces?

- a) tratar de ponerse de acuerdo en interrumpir la discusión 20 minutos, antes de seguir
- b) quedarte totalmente callado, diga lo que diga tu socio
- c) pedirle perdón por lo que has dicho y aconsejarle que él te lo pida a ti
- d) parar un momento para ordenar tus pensamientos y volver a expresarle tu opinión sobre el tema que se discutía, con la mayor precisión posible.

9. Se te encomienda la dirección de un grupo de trabajo que no ha conseguido encontrar una solución creativa a un problema de producción. ¿Qué es lo primero que haces?

- a) Fijar una agenda y convocar una reunión, pero señalando de antemano el tiempo que hay que dar en esa reunión a cada punto que se vaya a discutir
- b) organizar una reunión informal, fuera de los edificios de la empresa, con la finalidad principal de que se traten y se conozcan más unos a otros
- c) entrevistar a cada uno por separado y preguntarle qué ideas se le ocurren para resolver el problema
- d) empezar con una reunión de “tormenta de ideas” en la empresa, animando a todos a que digan lo que se les ocurra, por muy disparatado que parezca

10. Te acaban de asignar un joven ayudante de dirección en el equipo que tú diriges y te das cuenta de que no es capaz de tomar una decisión, por simple que sea, sin consultarte antes. ¿Qué haces?

- a) decides que no sirve para el puesto y buscas otro que haga ese trabajo
- b) pides a un alto ejecutivo de la empresa que hable con ese joven sobre cómo ve él su futuro en la empresa
- c) Le propones que tome muchas decisiones, y difíciles, para que adquiriera más confianza en sí mismo y en el trabajo
- d) Programas varias series sucesivas de decisiones interesantes, accesibles para él, y te ofreces a ayudarlo en todo.

ANEXO #2



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro universitario Metropolitano –CUM—
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs—“Mayra Gutiérrez

INVENTARIO DE PERSONALIDAD EYSENCK

FORMA B – PARA ADULTOS

CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO:

- a. **Esta prueba está estructurada de tipo verbal – escrita y con respuestas dicotómicas.**
- b. **Emplea la técnica de la elección forzada: (SI - NO)**
- c. **Consta de 57 ítems:**
 - a. “L” 9 ítems: Verdad (escala de mentiras)
 - b. “E” 24 ítems: Introversión – Extroversión.
 - c. “N” 24 ítems: Estabilidad – Inestabilidad
 - d. Los ítems están intercalados sin ningún orden especial en el cuestionario.

ADMINISTRACIÓN:

Básicamente colectiva, pudiéndose tomar también en forma individual.

TIEMPO:

Este inventario no cuenta con un tiempo determinado aun cuando el tiempo promedio es de 15 minutos.

UTILIDAD:

Orientación del educando, clínica y consejo Psicológico.

DATOS NORMATIVOS:

Con fines de experimentación, pero con el propósito de obtener normas funcionales una vez experimentado en nuestro medio, es que en la actualidad se da uso a los datos normativos de Inglaterra.

VALORACIÓN:

Cada protocolo es evaluado de la siguiente manera:

Usar la clave de veracidad "L" (escala de mentiras) directamente sobre la hoja de respuestas.

Hacer lo mismo con las claves "E" y "N".

Interceptamos las dos rectas obtenidas en el punto promedio de ambas tendremos el siguiente plano que nos permitirá un diagnóstico tipológico (ver cuadrantes detrás de la hoja de respuestas) Hemos obtenido cuatro cuadrantes correspondientes a 4 tipos temperamentales.

A. MELANCÓLICO (Introvertido - Inestable):

Son sujetos de sistema nervioso débil, especialmente de los procesos inhibitorios, tienden a ser caprichosos, ansiosos, rígidos, soberbios, pesimistas, reservados, insociables, tranquilos y ensimismados. Una tasa muy elevada, determina la personalidad distímica con tendencia a las fobias y obsesiones, sus condicionamientos emocionales son muy rígidos y estables.

B. COLÉRICO (Extrovertido - Inestable)

Sus procesos neurodinámicos son muy fuertes, pero hay desequilibrio entre inhibición y excitación: son personas sensibles, intranquilas, agresivas, excitables, inconstantes, impulsivas, optimistas y activas, tienen dificultad para dormir pero mucha facilidad para despertarse. Una alta tasa de extroversión y neurotismo, define a la persona histeropática (inmadurez sin control emocional) los coléricos son de respuestas enérgicas y rápidas.

C. SANGUÍNEO: (Extrovertido - Estable)

Sus procesos neurodinámicos son fuertes, equilibrados y de movilidad rápida, son personas sociales, discordantes, locuaces reactivas, vivaces despreocupadas, tienden a ser líderes de gran productividad, buena capacidad de trabajo, facilidad para adecuarse a situaciones nuevas, una alta tasa de dimensión extrovertida puede determinar el desperdigamiento (diseminación) y desorden de la actividad.

D. FLEMÁTICO (Introvertido - estable)

Sus procesos neurodinámicos son fuertes, equilibrados y lentos, son personas pacíficas, cuidadosas y tercas, pasivas, controlas y formales, uniformes, calmadas, se fijan a una rutina y hábitos de vida bien estructurados, de ánimo estabilizado, grandemente productivo, reflexivo capaz de volver a sus objetivos, a pesar de las dificultades que se le presentan, vuelve a reestructurar este aspecto, una alta tasa de introversión puede determinar cierta pereza y desapego al ambiente.

CLAVE DE CALIFICACIÓN:

De cada una de las respuestas posibles SI o NO califique solo una, cada ítem califica solo una dimensión. La clave le damos poniendo el número del ítem, la respuesta que da un punto y la dimensión que mide:

1.	Si	E
2.	SI	N
3	SI	E
4.	Si	N
5.	No	E
6.	Si	L
7.	Si	N
8.	Si	E
9.	Si	N
10.	Si	E
11.	Si	N
12.	No	L
13.	Si	E
14.	Si	N
15.	No	E
16.	Si	N
17.	Si	E
18.	No	L
19	Si	N

20.	No	E
21.	Si	N
22.	Si	E
23.	Si	N
24.	Si	L
25.	Si	E
26.	Si	N
27.	Si	E
28.	Si	N
29.	No	E
30.	No	L
31.	Si	N
32.	No	E
33.	Si	N

34	No	E
35.	Si	N
36	SI	L
37	No	E
38.	Si	N

39	Si	E
40.	Si	N
41	No	E
42.	No	L
43	Si	N
44.	Si	E
45.	Si	N
46.	Si	E
47.	Si	N
48.	No	L
49.	Si	E
50.	Si	N
51.	No	E
52.	Si	N
53.	Si	E
54.	No	L
55.	Si	N
56.	Si	E
57	Si	N

INVENTARIO DE PERSONALIDAD EYSENCK

FORMATO B CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES

Aquí tienes algunas preguntas sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. Después de cada pregunta, conteste en la hoja de respuestas con un "SI" o con una "NO" según sea su caso.

Trate de decir "SI" o "NO" representa su modo usual de actuar o sentir, entonces, ponga un aspa o cruz en el círculo debajo de la columna "SI" o "NO" de su hoja de respuestas. Trabaje rápidamente y no emplee mucho tiempo en cada pregunta; queremos su primera reacción, en un proceso de pensamiento prolongado.

El cuestionario total no debe de tomar más que unos pocos minutos. Asegúrese de omitir alguna pregunta.

Ahora comience. Trabaje rápidamente y recuerde de contestar todas las preguntas. No hay contestaciones "correctas" ni "incorrectas" y esto no es un test de inteligencia o habilidad, sino simplemente una medida de la forma como usted se comporta.

1. ¿le gusta abundancia de excitación y bullicio a su alrededor?
2. ¿tiene a menudo un sentimiento de intranquilidad, como si quisiera algo, pero sin saber qué?
3. ¿tiene casi siempre una contestación lista a la mano cuando se le habla?
4. ¿se siente algunas veces feliz, algunas veces triste, sin una razón real?
5. ¿permanece usualmente retraído (a) en fiestas y reuniones?
6. cuando era niño(a) ¿hacia siempre inmediatamente lo que le decían, sin refunfuñar?
7. ¿se enfada o molesta a menudo?
8. cuando lo(a) meten a una pelea ¿prefiere sacar los trapitos al aire de una vez por todas, en vez de quedar callado(a) esperando que las cosas se calmen solas?
9. ¿es usted triste, melancólico (a)?
10. ¿le gusta mezclarse con la gente?
11. ¿ha perdido a menudo el sueño por sus preocupaciones?
12. ¿se pone a veces malhumorado (a)?
13. ¿se catalogaría a si mismo(a) como despreocupado (a) o confiado a su buena suerte?
14. ¿se decide a menudo demasiado tarde?
15. ¿le gusta trabajar solo (a)?
16. ¿se ha sentido a menudo apático (a) y cansado(a) sin razón?
17. ¿es por lo contrario animado(a) y jovial?
18. ¿se ríe a menudo de chistes groseros?
19. ¿se siente a menudo hastiado(a), harto, fastidiado?
20. ¿se siente incómodo(a) con vestidos que no son del diario?

21. ¿se distrae (vaga su mente) a menudo cuando trata de prestar atención a algo?
22. ¿puede expresar en palabras fácilmente lo que piensa?
23. ¿se abstrae (se pierde en sus pensamientos) a menudo?
24. ¿está completamente libre de prejuicios de cualquier tipo?
25. ¿le gusta las bromas?
26. ¿piensa a menudo en su pasado?
27. ¿le gusta mucho la buena comida?
28. cuándo se fastidia ¿necesita algún(a) amigo(a) para hablar sobre ello?
29. ¿le molesta vender cosas o pedir dinero a la gente para alguna buena causa?
30. ¿alardea (se jacta) un poco a veces?
31. ¿es usted muy susceptible (sensible) por algunas cosas?
32. ¿le gusta más quedarse en casa, que ir a una fiesta aburrida?
33. ¿se pone a menudo tan inquieto(a) que no puede permanecer sentado(a) durante mucho rato en una silla?
34. ¿le gusta planear las cosas, con mucha anticipación?
35. ¿tiene a menudo mareos (vértigos)?
36. ¿contesta siempre una carta personal, tan pronto como puede, después de haberla leído?
37. ¿hace usted usualmente las cosas mejor resolviéndolas solo(a) que hablando a otra persona sobre ello?
38. ¿le falta frecuentemente aire, sin haber hecho un trabajo pesado?
39. ¿es usted generalmente una persona tolerante, que no se molesta si las cosas no están perfectas?
40. ¿sufre de los nervios?
41. ¿le gustaría más planear cosas, que hacer cosas?
42. ¿deja algunas veces para mañana. Lo que debería hacer hoy día?
43. ¿se pone nervioso(a) en lugares tales como ascensores, trenes o túneles?
44. cuando hace nuevos amigos(as) ¿es usted usualmente quien inicia la relación o invita a que se produzca?
45. ¿sufre fuertes dolores de cabeza?
46. ¿siente generalmente que las cosas se arreglaran por si solas y que terminaran bien de algún modo?
47. ¿le cuesta trabajo coger el sueño al acostarse en las noches?
48. ¿ha dicho alguna vez mentiras en su vida?
49. ¿dice algunas veces lo primero que se le viene a la cabeza?
50. ¿se preocupa durante un tiempo demasiado largo, después de una experiencia embarazosa?
51. ¿se mantiene usualmente hérnico(a) o encerrado (a) en sí mismo(a), excepto con amigos muy íntimos?
52. ¿se crea a menudo problemas, por hacer cosas sin pensar?
53. ¿le gusta contar chistes y referir historias graciosas a sus amigos?
54. ¿se le hace más fácil ganar que perder un juego?

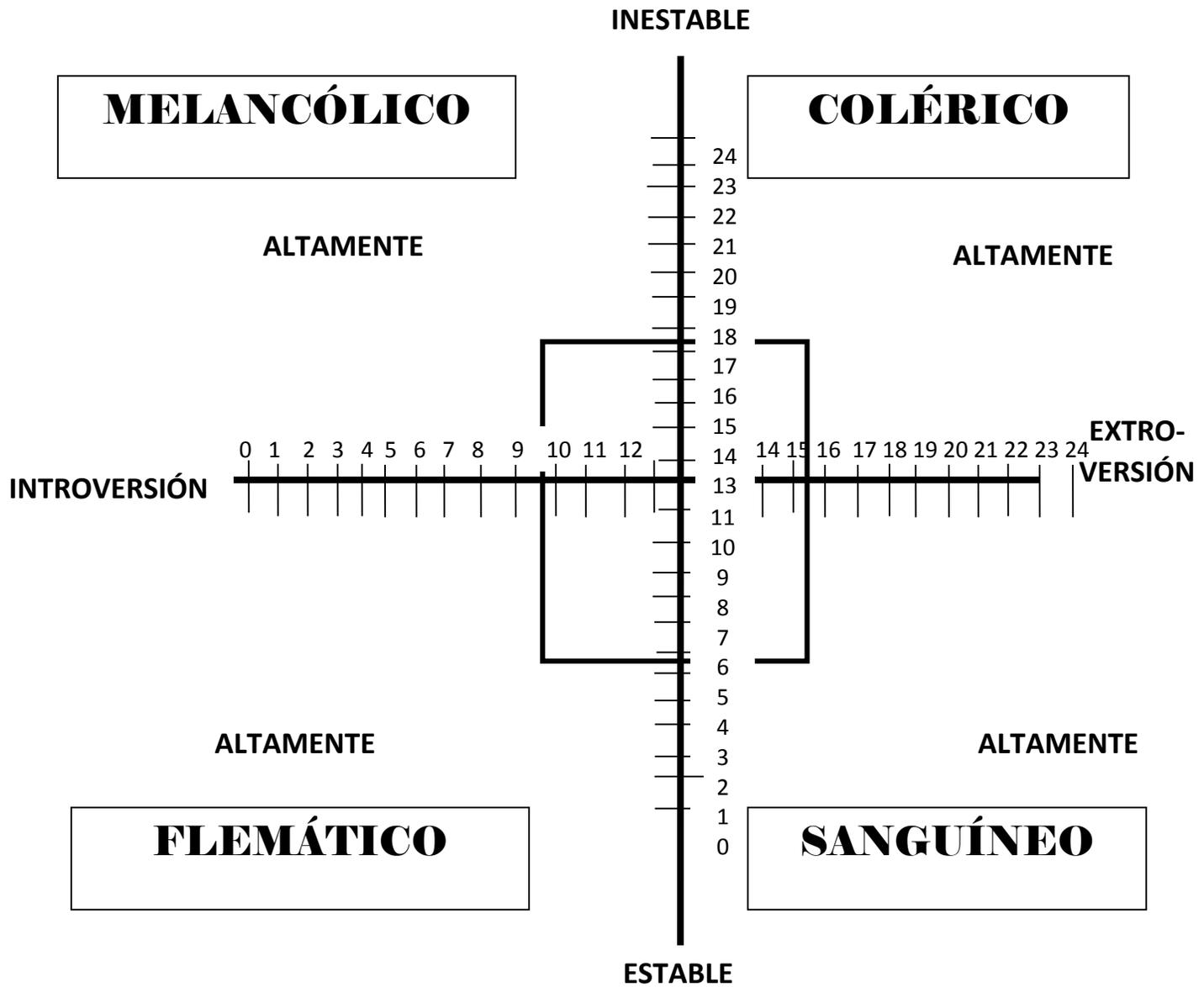
55. ¿se siente a menudo demasiado consciente de sí mismo(a) o poco natural cuando esta con sus superiores?
56. cuando todas las posibilidades están contra usted, ¿piensa aun usualmente que vale la pena intentar?
57. ¿siente “sensaciones” en el abdomen, antes de un hecho importante?

**POR FAVOR ASEGURESE QUE HAYA CONTESTADO TODAS LAS
PREGUNTAS**

HOJA DE RESPUESTAS

1	SI	NO
2	SI	NO
3	SI	NO
4	SI	NO
5	SI	NO
6	SI	NO
7	SI	NO
8	SI	NO
9	SI	NO
10	SI	NO
11	SI	NO
12	SI	NO
13	SI	NO
14	SI	NO
15	SI	NO
16	SI	NO
17	SI	NO
18	SI	NO
19	SI	NO
20	SI	NO
21	SI	NO
22	SI	NO
23	SI	NO
24	SI	NO
25	SI	NO
26	SI	NO
27	SI	NO
28	SI	NO
29	SI	NO
30	SI	NO
31	SI	NO
32	SI	NO
33	SI	NO
34	SI	NO
35	SI	NO
36	SI	NO
37	SI	NO
38	SI	NO
39	SI	NO
40	SI	NO
41	SI	NO
42	SI	NO
43	SI	NO
44	SI	NO

45	SI	NO
46	SI	NO
47	SI	NO
48	SI	NO
49	SI	NO
50	SI	NO
51	SI	NO
52	SI	NO
53	SI	NO
54	SI	NO
55	SI	NO
56	SI	NO
57	SI	NO





ANEXO #3

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro universitario Metropolitano –CUM—
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs—“Mayra Gutiérrez

Encuesta

A continuación se presentan una serie de preguntas que van relacionadas a la rutina que se da dentro del trabajo, responder lo más sinceramente posible, ninguna respuesta es mala.

1. Tiene buena relaciones interpersonales con sus demás compañeros

SI _____ NO _____

2. Cada vez que realiza una tarea asignada y la entrega a tiempo, su jefe le felicita por el logro obtenido

SI _____ NO _____

3. Considera que tiene la motivación necesaria en su puesto de trabajo

SI _____ NO _____

4. La mayoría de veces su estado de ánimo se encuentra bajo y desanimado de querer trabajar.

SI _____ NO _____

5. Alguno de sus compañeros (incluyendo jefes) le ha llamado la atención levantado la voz:

SI _____ NO _____

6. Se ha sentido alguna vez intimidado por el comportamiento de otro compañero de trabajo:

SI _____ NO _____

7. Se te dificulta expresar tu opinión ante situaciones difíciles que se dan en el entorno del trabajo y que te involucran

SI _____ NO _____

8. Se siente una pieza importante y valorado como tal dentro de la organización

SI _____ NO _____

9. Alguna vez ha sido testigo de malos tratos tales como: gritos, pleitos, enemistades dentro de la organización:

SI _____ NO _____

10. Cuanto considera que es importante la salud mental (esto incluye afrontar situaciones difíciles, ser consciente de sus capacidades es un estado de bienestar emocional) de un trabajador:

_____poco importante _____importante _____muy importante

¡Gracias!

ANEXO #4



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro universitario Metropolitano –CUM—
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs—“Mayra Gutiérrez

Introducción: El propósito principal de esta investigación es conocer sobre las relaciones interpersonales que se tienen dentro de la organización Good Neighbors Guatemala además de verificar si existen los factores necesarios para mantener motivado al personal, por tal razón se realiza esta entrevista para poder determinar la opinión de los altos mandos sobre como son las interacciones del personal de oficina central.

Instrucciones para el entrevistado: Conteste de manera libre y explícita cada una de los siguientes cuestionamientos los cuales van relacionados a toda relación laboral, si desea colocar opiniones, experiencias o casos reales puede hacerlo.

1. **¿Para usted cuan importante es la salud emocional de sus trabajadores?**
2. **¿Considera que su personal se encuentra motivado en sus puestos de trabajo? ¿porqué?**
3. **¿De que forma motiva a su personal?**
4. **De que manera a logrado solucionar las diferencias de opiniones con los demás compañeros de trabajo.**
5. **Ha perdido la tolerancia con algún compañero de trabajo y a tenido que: gritarle o cortar la comunicación, evitarlo a toda costa u otra reacción. ¿Cuál y porqué?**
6. **¿Considera que la manera correcta de corregir a un empleado es llamandole la atención por el error cometido? ¿porqué?**

- 7. ¿Ha sido testigo de algún mal trato hacia alguno de los empleados por parte de jefes, encargados e incluso entre los mismos asistentes hacia otras personas o hacia usted? (mencione que nivel jerárquico si su respuesta es sí)**
- 8. ¿Considera que los subordinados deben estar atados a recibir órdenes y no emitir su opinión en decisiones que competen a su puesto de trabajo? ¿porqué?**
- 9. ¿Conoce las reacciones que tendrán sus empleados ante situaciones difíciles? Que tipo de personalidad predomina más “agresiva” “pasiva” “despreocupados” “resolutivos” cuente una experiencia.**
- 10. ¿Esta dispuesto a recibir herramientas sobre el uso de la inteligencia emocional en el trabajo?**
- 11. Si desea emitir otra opinión que se relacione al manejo de las emociones en el trabajo, especialmente en su área de trabajo puede hacerlo.**



ANEXO #5

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro universitario Metropolitano –CUM—
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs—“Mayra Gutiérrez

GLOSARIO

1. **Actitud:** Postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinada por los movimientos del ánimo, o expresa algo con eficacia. La mayoría de los autores concibe una actitud como una estructura integrativa tridimensional que tiene un carácter a la vez cognitivo (juicios, creencias y saberes).
2. **Agresión:** Acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño. Según lo cognitivo es un comportamiento que se considera agresivo cuando únicamente es intencional y representa violación de la norma que rige la situación en la que se produce.
3. **Autorrealización:** Según el autor Maslow, es la culminación de la satisfacción de necesidades humanas. Se considera el desarrollar el potencial humano.
4. **Comunicación:** Transmisión de información por medios tales como palabras, dibujos, mímica, gestos y posturas. Contando con un emisor quien es el que envía el mensaje y un receptor quien lo recibe.
5. **Desempeño:** tiene que ver directamente con el logro de objetivos (o tareas asignadas). Es la manera como alguien o algo trabaja, juzgado por su efectividad.
6. **Inconsciente:** Término que etimológicamente significa no consciente. Es lo reprimido con aquellos contenidos que han sido conscientes pero debido a un proceso de censura se depositaron fuera del campo consciente sin permitirseles regresar más que bajo condiciones especiales.

7. **INE:** siglas del Instituto Nacional de Estadística
8. **Insatisfacción:** es una tristeza, acompañada por la idea de una cosa pretérita, que ha sucedido contra lo que esperábamos.
9. **Necesidad:** una necesidad surge cuando existe un impulso imposible de controlar que lleva a que los esfuerzos individuales se encaminen en cierta dirección. También se emplea en otras circunstancias para describir la falta de objetos o afectos de índole emocional que son imprescindibles para subsistir.
10. **OIT:** siglas de la Organización Internacional de Trabajo
11. **Organización:** la organización es la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.
12. **Personalidad:** es una estructura de carácter psicológico que hace referencia al conjunto de rasgos distintivos de un individuo
13. **Relaciones interpersonales:** es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.
14. **Trabajador:** se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada.
15. **Víctima:** es una persona que sufre un daño o perjuicio por culpa ajena o por una causa fortuita. Cuando el daño es ocasionado por una persona, ésta recibe el nombre de victimario.