

Maestría en dirección y gestión de Recursos Humanos

Trabajo Fin de Maestría

LA PERCEPCIÓN DE TRABAJADORES DE UNA ONG SOBRE LOS EFECTOS EMOCIONALES EN EL CLIMA LABORAL

AUTOR: Pablo José Patiño Pazmiño

Cuenca - Ecuador

PROFESOR: Dra. Elizabeth Sánchez Vázquez

Junio de 2021

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis amados padres, quienes me formaron para ser la persona que soy, mis logros se los debo a ellos y este no es la excepción.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por nunca abandonarme y ser verdadera luz en momentos de oscuridad,

A mi familia por ser soporte y caricia en tiempos austeros,

A mi madre por iluminar el camino,

A mi padre por empujarme al horizonte.

Y a todas las personas que me apoyaron para dar un paso adelante,

Gracias totales.

CONTENIDOS

DEDICATORIA ii

AGRADECIMIENTOS iii

Resumen vi

Abstract vii

Capítulo 1. Marco introductorio 1

1.1. Antecedentes 1

1.2. Problema de investigación 2

1.3. Justificación 6

1.4. Establecimiento de objetivos general y específico 8

Capítulo 2. Marco teórico y aproximación teórica al problema 10

Capítulo 3. MARCO EMPÍRICO 22

Capítulo 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 27

4.1 Resultados 28

4.2 Conclusiones 44

4.3 Recomendaciones 45

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 47

APÉNDICES 53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Plan de intervención de inteligencia emocional 43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Las emociones básicas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Resumen

El clima laboral es un aspecto importante dentro del desarrollo sustentable de cualquier organización, está condicionado por diferentes aspectos que pueden estar tanto en el ambiente donde los colaboradores ejecutan sus actividades o ser condicionado por procesos emocionales personales. Se entiende que el aspecto emocional modifica de manera positiva o negativa el clima, afectando directamente el bienestar, rendimiento y salud emocional de los que conforman la organización; resulta importante abordar al clima laboral como un aspecto que puede utilizarse a favor tanto del personal que conforma la empresa como también de los resultados que esta persigue.

Esta investigación buscó determinar qué efecto tiene las emociones de los colaboradores de una organización social; la misma se llevó a cabo en una ONG de protección social con una población de colaboradores de entre 25 y 30 años; el enfoque de la investigación fue de índole cualitativa con un alcance exploratorio y un diseño de tipo fenomenológico. El principal hallazgo de la investigación determinó que el tipo de trabajo enfocado a poblaciones de atención prioritaria representa un desgaste emocional significativo para los colaboradores debido a las necesidades y circunstancias que estos presentan, dicho desgaste afecta de directamente al clima laboral y las relaciones laborales presentes en el mismo, tornándose prioridad un programa enfocado al desarrollo de competencias de inteligencia emocional, permitiendo a los colaboradores hacer frente a estas situaciones tanto dentro del clima laboral de oficina como al momento de establecer contacto con la población de atención.

Palabras clave: inteligencia emocional, clima laboral, burnout, relaciones interpersonales.

Abstract

The work environment is an important aspect within the sustainable development of any organization. Different aspects that can be both in the environment where employees execute their activities or be conditioned by personal emotional processes condition it. It is understood that the emotional aspect modifies the climate in a positive or negative way, directly affecting the well-being, performance, and emotional health of those who make up the organization. It is important to address the work environment as an aspect that can be used in favor of both: the personnel that make up the company, and also the results it pursues.

This research sought to determine what effect the emotions of the collaborators of a social organization have. It was carried out in a social protection NGO with a population of collaborators between 25 and 30 years old. The research approach was qualitative in nature with an exploratory scope and a phenomenological design. The main finding of the research determined that the type of work focused on priority care populations represents a significant emotional exhaustion for employees due to the needs and circumstances they present. The already mentioned exhaustion directly affects the work environment and the labor relations existing in it, which urgently requires a program focused on the development of emotional intelligence skills. This program would seek to allow employees to cope with these situations both within the office work environment and when establishing contact with the care population.

Keywords: emotional intelligence, work environment, burnout, interpersonal relationships.

Capítulo 1. Marco introductorio

1.1. Antecedentes

Dentro de la revisión internacional de la literatura se pueden encontrar los trabajos investigativos de Gómez (2014); esta investigación de índole cualitativa se realiza en Colombia en una organización no gubernamental que está orientada al trabajo y apoyo de niños. La autora plantea en su obra que el clima laboral de este tipo de organizaciones puede llegar a ejercer un efecto notablemente negativo sobre los trabajadores de la misma. El servicio de atención directa de organizaciones no gubernamentales implica un contacto constante con los usuarios que hacen uso del servicio y la autora explica que el clima laboral interviene mucho en la calidad del servicio que se brinda(Gómez, 2014).

En Caracas, Venezuela, Carballo Herrera et al. (2014) plantearon una investigación descriptiva llevada a cabo con profesionales del área de la salud, la cual haciendo uso de herramientas cualitativas fue llevada a cabo con estomatólogos y otros profesionales de la salud, dicho trabajo se centró en determinar los efectos adversos que tienen el estrés laboral, el síndrome de quemarse por el trabajo sobre el clima de una organización y el servicio brindado por los profesionales. Este estudio además arrojó que el síndrome de quemarse por el trabajo y el estrés laboral se presentan con frecuencia en profesionales de la salud, debido a los altos niveles de estrés a los que están sometidos, el constante contacto con los usuarios y el nivel de responsabilidad de las actividades que realizan en su trabajo; estos factores repercuten de manera directa en la calidad del servicio que los estomatólogos ofrecían (Carballo Herrera et al., 2014).

En el ámbito nacional, en Guayaquil, Ecuador, Campoverde Méndez (2017) realizó una investigación de índole cualitativa con docentes de la Universidad Vicente

Rocafuerte de Guayaquil. La autora plantea la relación existente entre el proceso de evaluación docente que deben seguir como reglamento de la universidad con la finalidad de mejorar la calidad de la educación que estos imparten y cómo este puede tornarse un elemento nocivo dentro del manejo del clima laboral, ya que lleva a los y las docentes a generar un estado de inconformidad con los demás colaboradores y posteriormente al denominado síndrome de quemarse por el trabajo, esto se puede evidenciar en la manera en que los estudiantes manejan las evaluaciones a su favor o como represalia, afectando directamente al docente. El estudio arroja que los docentes se ven fuertemente afectados por los procesos evaluativos realizados los cuales han llevado a un bajo desempeño y a una inconformidad general con el cargo que desempeñan y el clima laboral.

Abordando dentro del contexto nacional, se puede evidenciar que existen muy pocas investigaciones que aborden el tema del clima laboral, su desarrollo saludable y la importancia que tiene el contar con un saludable espacio de trabajo en el que puedan converger los colaboradores, sin tener que encontrar las hostilidades a las que se tienen que enfrentar durante la jornada de labores. Es necesario que se amplíen las investigaciones realizadas en este medio para que así poder llegar a conocer de mejor manera el contexto en el que los colaboradores de diversas instituciones, organizaciones, empresas y talleres en los que los trabajadores invierten su tiempo y dedicación.

1.2. Problema de investigación

En la mayoría de las empresas y organizaciones nacionales e internacionales se ha explorado la importancia de un adecuado y saludable clima laboral dentro del desarrollo del bienestar individual e institucional de los colaboradores. Los empleados

de una organización invierten la mayor parte de su tiempo diario dentro de una institución, desarrollan un trabajo que les permita solventar necesidades económicas, sin embargo, la satisfacción personal en el ambiente laboral también es una necesidad real, por lo que resulta de vital importancia el que se encuentren conformes con el clima emocional y laboral que en la organización se percibe (Martínez et al., 1997).

Este aspecto puede ser determinante dentro del desarrollo social y emocional de los colaboradores; cuando el mismo es saludable, se basa en relaciones sociales y laborales que alientan la creatividad y participación de los trabajadores, formando entre ellos vínculos positivos que mejoran la productividad, disminuyen el estrés laboral y fomentan el desarrollo de destrezas importantes como el liderazgo, gestión y desarrollo de ideas constructivas (Jiménez Bonilla, 2016). Los espacios y ambientes emocionalmente positivos favorecen a que los trabajadores de una organización puedan desarrollar destrezas y competencias que les permitan efectuar de mejor manera sus actividades e interactuar de manera saludable y enriquecedora (Arredondo Baquerizo, 2008).

A su vez, el clima laboral adverso trae consigo factores perniciosos para los colaboradores de la organización como el síndrome de Burnout, baja productividad, estrés laboral y rotación innecesaria; dentro del clima laboral intervienen factores emocionales y relacionales de cada trabajador, lo que lleva a que pueda ser modificado de manera positiva o negativa (Jiménez Bonilla, 2016). Todos estos elementos laborales negativos ejercen una influencia sobre el personal de una organización, el cual tras permanecer envuelto en este tipo de ambientes no logra generar vínculos positivos con sus compañeros de trabajo o con sus jefes, tornándose en un espacio de estrés y agresividad que limita la obtención de logros laborales(Martínez et al., 1997).

Se vuelve entonces una obligación de las organizaciones el procurar que el clima laboral, sea beneficioso para sus colaboradores, para así generar un espacio que propicie el aprendizaje, la motivación personal y colectiva de los mismos(Williams, 2013). El ambiente positivo que se genera al interior de un determinado espacio de trabajo permite el desarrollo de herramientas y estrategias que facilitan la adquisición de aprendizajes, conocimientos y comportamientos positivos que aportan al desarrollo de los colaboradores.

Aterrizando dentro del contexto específico del clima laboral de las organizaciones no gubernamentales de protección especial, se puede comprender que son instituciones u organismos de índole social que buscan prestar un servicio a favor de población vulnerable, cuyos esfuerzos están enfocados a la prevención, protección y restitución de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes (MIES, 2018). La organización no gubernamental en que se desarrollara la investigación tiene su origen en el año de 1949 en la ciudad de Austria, atendiendo a población vulnerable, especialmente a niños, niñas y adolescentes de varias partes del país que había sufrido los devastadores efectos sociales y económicos de la Segunda Guerra Mundial; su compromiso con la causa la llevó a expandirse por todo el mundo ayudando a niños, niñas y adolescentes (NNA) a la protección del derecho a vivir en familia, junto con la prevención de la vulneración de otros importantes derechos de los NNA, así como también la restitución de derechos vulnerados en el núcleo familiar(Aldeas Infantiles Ecuador, s.f.).

En el Ecuador la ONG tiene como principal función la defensa del derecho de los NNA a vivir en familia, buscando desarrollar en sus miembros las respectivas competencias para el desarrollo de un ambiente de protección, cuidado, afecto y libre de La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

violencia. Las actividades de esta organización la han llevado a tener presencia en las provincias de Esmeraldas, Imbabura, Pichincha, Manabí, Guayas y Azuay, generando convenios y articulándose con los sistemas locales de protección de derechos y otras organizaciones sociales que también tienen como objetivo la protección especial para niños, niñas y adolescentes (Aldeas Infantiles Ecuador, s.f.). Los colaboradores de dicha organización se caracterizan por cumplir con un perfil profesional de alto sentido ético y fuerte compromiso social, lo cual dirige el servicio que brindan y condiciona la relación con los usuarios del servicio (Aldeas Infantiles SOS, 2016).

El servicio que brinda dicha ONG tiene un impacto muy relevante dentro del desarrollo de competencias de cuidado de las familias, además que la restitución de derechos de los NNA permite que estos puedan acceder a servicios básicos a los que no podían tener acceso previo debido a negligencia o violencia. Los profesionales que abordan dichos casos suelen enfrentarse a situaciones psicológicas fuertes, que debido a la transferencia que se da durante el trabajo con los usuarios pueden afectar al profesional (Bustos, 2016). Esta transferencia desemboca en problemas muy comunes que suelen reflejarse en la convivencia con los demás compañeros de trabajo, los cuales expresan su malestar en su interacción cotidiana en su medio de trabajo.

Esta ONG trabaja articulada con diversas organizaciones estatales e internacionales, manejando espacios en los que convergen actores, usuarios y colaboradores de diversos puntos del país o de otras organizaciones no gubernamentales, por lo que el contacto interinstitucional en adición a los problemas individuales y grupales suman para generar un desgaste emocional a los y las colaboradoras de esta ONG que no logran encontrar un medio para hacer catarsis frente a los constantes estímulos del medio y del clima laboral en el que se desarrollan.

Esta situación de desgaste emocional y problemas psicológicos deben ser abordados con premura, debido a que el servicio que los usuarios requieren debe ser muy próximo y afectivo para evitar la vulneración y re victimización por parte de los profesionales hacia los usuarios. Esta vulneración se presenta al momento en que los colaboradores afectados por la alta carga emocional dejan que sus emociones sesguen el trabajo, llevándolos a prestar un servicio deficiente, que perjudica a los usuarios y no facilita la resolución de problemas, convirtiéndose así en un delito de negligencia profesional.

El servicio que los profesionales de organizaciones no gubernamentales ofrecen a sus usuarios debe caracterizarse por ofrecer apoyo, ayuda y no caer en situaciones de crítica, burla o rechazo, buscando mantenerse al margen de los problemas personales de los usuarios, para así evitar situaciones vulneradoras de los derechos o de re-victimización y ataque al usuario que impliquen la perdida de logros o un retroceso con los avances en el proceso llevado a cabo con el usuario y la familia. Es por esta razón que debe existir un responsable en las empresas y organizaciones que procure el tema del autocuidado en los trabajadores, especialmente para aquellos que pasan mayor tiempo en contacto con usuarios, familias y problemáticas de índole laboral que puede llegar a aquejar y afectar emocionalmente a los colaboradores.

1.3.Justificación

La falta de implicación de las empresas en conocer y mejorar el clima laboral, el poco conocimiento que se tiene sobre las mismas y la carencia de investigaciones sobre clima laboral realizadas en organizaciones no gubernamentales de protección especial

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

son los principales motivos para el desarrollo de la presente investigación. Es fundamental que se pueda dar a conocer la relevancia que tiene el clima laboral dentro del bienestar de los colaboradores de una empresa, señalando además las consecuencias que trae consigo el clima laboral negativo sobre los colaboradores.

La presente investigación se enfocará en realizar un acercamiento a la percepción que tienen los colaboradores de una organización social de protección especial, sobre algunos rasgos del clima laboral, esto permite evidenciar la calidad de vida laboral que las organizaciones de protección especial ofrecen a sus empleados, buscando así facilitar la identificación de riesgos y potenciar el desarrollo de una posible solución, ya que dichas organizaciones deben garantizar constantemente un servicio cálido y proactivo y el no hacerlo puede llegar a afectar negativamente el acceso a servicios y rutas de protección de derechos a los usuarios.

En el Ecuador, pese a que existen estudios académicos sobre la importancia del clima laboral, no se han llevado a cabo investigaciones que aborden la real importancia que tiene el clima laboral dentro del desarrollo personal, económico y emocional de los colaboradores, por lo que es necesario realizar un acercamiento investigativo a este fenómeno con la finalidad de comprender mejor sus implicaciones y poder plantear soluciones creativas que permitan disminuir los efectos negativos que se pueden desarrollar en un clima laboral negativo.

Dentro del contexto de la ONG en la que se explorará el estado del clima laboral, resulta muy importante que el problema presente en el ámbito emocional sea abordado de manera profesional debido a que el servicio que se brinda consiste en atención directa a familias, niños, niñas y adolescentes en situación de vulneración; estos implican un tipo de población de atención prioritaria cuyos intereses son

resguardados por el Estado. Incumplir con las condiciones de calidad y empatía que este tipo de servicio implica, puede resultar en severas consecuencias legales, tanto para el profesional como para la organización mencionada.

Se ha evidenciado en investigaciones previas como la mejora del clima laboral consiste en un método eficaz para la resolución de problemas internos que pueden aquejar la dinámica de interacción dentro de una organización (Sarmiento & Valero, 2014), se vuelve entonces una prioridad que las organizaciones no gubernamentales que se enfocan a la protección de derechos humanos reciban atención centrada en este aspecto de la empresa, ya que se identifica la mejora tanto en el servicio, como en la convivencia.

Es necesario abordar el estado del clima laboral y buscar una solución a los posibles problemas que en el mismo pueden persistir, mismos que afectan de manera negativa la relación entre colaboradores, jefes y demás personal de dicha organización de protección especial, para que así se pueda encontrar un procedimiento que beneficie a los colaboradores y así evitar problemas que se han suscitado en la organización como son la rotación innecesaria, accidentes laborales, baja cobertura de servicio y una atención deshumanizada a usuarios que necesitan de atención prioritaria.

1.4. Establecimiento de objetivos general y específico

OBJETIVO GENERAL:

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

Determinar qué efecto tienen las emociones de los colaboradores de entre 25 a 30 años, sobre el clima laboral en una organización no gubernamental de protección especial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Desarrollar un diagnóstico cualitativo en el ámbito emocional presente en una organización no gubernamental de protección especial.

Organizar y ejecutar con los participantes una propuesta de mejora enfocada al desarrollo de destrezas y capacidades propias de la inteligencia emocional planteada por Goleman.

Capítulo 2. Marco teórico y aproximación teórica al problema

El espacio juega un rol fundamental dentro del desarrollo de un individuo, una tarea o el alcance de un objetivo en concreto, dentro de un espacio determinado fluctúan numerosas fuerzas y de esta manera llegan a influir y afectar ciertas acciones y comportamientos que puedan ocurrir en el mismo. Kurt Lewin, durante el desarrollo de su Teoría de Campo, hizo mención de la importancia que juega el espacio dentro de la construcción de la interacción; este es capaz de establecer normas de convivencia y orientar el comportamiento de los individuos que en él participan (Díaz Guerrero, 1972). Las ideas de Lewin cobran relevancia al evidenciar como los patrones de interacción pueden llegar a ser modificados dependiendo de quién interactúe con el sujeto o grupo dentro de un campo y una situación determinada; en este aspecto cada individuo desarrolla una dinámica predeterminada al momento en que deba realizar una interacción con otros individuos dentro de dicho espacio (Torres, 2016).

Es necesario abordar las teorías de Lewin debido a que la interacción como grupo está también condicionada por los propios procesos personales que pueden definir, aportar y perjudicar dicha interacción con un grupo o en un campo (Díaz Guerrero, 1972). Se vuelve necesidad comprender la relevancia que tiene la dinámica del campo en los grupos e individuos que lo conforman previó al análisis cercano del concepto de clima laboral. Si bien se puede entender que cada espacio maneja su propia dinámica existen ciertos espacios donde homogenizar las percepciones que se tienen del mismo se vuelven una tarea complicada debido a la propia interacción de las partes que lo conforman y como cada una de ellas posee su propia dinámica de interacción.

En el área laboral el rol del campo y espacio de interacción es más importante, pues implica un lugar destacado dentro de la gestión del personal, tareas y logros a los

que un equipo de trabajo busca apuntar (Méndez, 2006). En el concepto de clima laboral también juegan variaciones predecibles e impredecibles como en el clima meteorológico y se puede definir como aquellas "condiciones ergonómico-ambientales de la organización, sus atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen un efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los diferentes componentes de la organización" (Oláz, 2013, p. 5).

Dentro de este concepto se pueden observar que en el clima laboral juegan un papel importante el hecho de que sus individuos y colectivos viven dentro de un ambiente dinámico, cambiante y complejo, ya que el clima de una organización puede generar un ambiente diverso que afecta e influye de distintas maneras a los individuos, tanto en su plano social como su aspecto más emocional (Méndez, 2006).Vemos así como el ambiente tiene un papel determinante dentro del desarrollo del individuo, el ambiente puede condicionar el aprendizaje, la expresión de emociones y el desarrollo de capacidades en los individuos que lo conforman.

James y Jones (1974) apuestan por incluir dentro de su concepto de clima laboral al factor emocional, llegando a calificarlo como clima psicológico, ya que los comportamientos, satisfacción y motivación de los trabajadores están ampliamente relacionado con el concepto de clima laboral(Oláz, 2013). Ligado a esto se abordaron las percepciones de Dessler, quien comenta que las percepciones del lugar de trabajo de los trabajadores también afectarán de manera subjetiva al concepto que tienen de la misma sobre los aspectos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura que tiene dicha organización con el personal que la conforma (Dessler, 1979).

Las emociones son un elemento presente en todas las acciones que se realizan y de ellas dependerá la manera de interactuar con un sujeto, objeto o situación

determinada(Salguero, 2001). Las emociones son un motor que encamina nuestro actuar dependiendo de la situación en la que nos encontremos (Goleman, 1998). Se entiende por emoción a las respuestas internas y externas del organismo que puede llegar a expresarse de forma física a través de sudoración o palpitaciones y de manera conductual que se representa con ataque o huida (Romero, 2016). Las emociones pueden representar un camino y una forma de actuar ante estímulos, la cual está impresa de manera instintiva en al actuar cotidiano de los individuos para garantizar su supervivencia (Goleman, 1998), sin embargo, su regulación es necesaria para asegurar la adaptabilidad a los ambientes modernos.

Las emociones juegan un rol fundamental en la adaptación al clima laboral, ya que el mismo está compuesto básicamente por las emociones en conjunto de todo el equipo de trabajo, Flippo plantea que la autorregulación de las mismas se vuelve una destreza invaluable al momento de lidiar con variaciones impredecibles en el clima laboral o con otras variaciones propias de la interacción en un campo o ambiente determinado(Flippo, 1984). Las emociones de los colaboradores presentes en una organización, así como también sus percepciones y afectividad conforman al clima laboral y este a su vez varía acorde a las emociones percibidas en un ambiente; si este clima es positivo generará emociones positivas que favorezcan el desarrollo de los miembros del mismo, sin embargo, si es negativo tendrá un impacto de efecto contrario sobre los colaboradores quienes reflejaran dicho impacto en su comportamiento en la organización(De la Rosa, 2015).

En el contexto del trabajo pueden presentarse varias situaciones adversas para la salud mental de los colaboradores, entre ellas se puede citar al estrés laboral, el cual actúa como respuesta a estímulos estresores que se pueden manifestar dentro del

ambiente laboral.(Flippo, 1984)El estrés busca fungir como una respuesta adaptativa ante estímulos internos y externos con la finalidad de alcanzar un objetivo y garantizar la supervivencia (Martínez Selva, 2004). El estrés laboral posee varios detonantes como el exceso de actividades, distribución de tiempo y condiciones físicas en el trabajo; sin embargo, es el aspecto social del estrés laboral el tema de interés del autor. Este mal tiene un trasfondo ambiental que puede evidenciarse al estar expuesto a un clima laboral que no representa un factor protector para el trabajador (Codutti et al., 2013).

Una característica del estrés laboral es que suele manifestarse gradualmente en una persona por la suma de factores estresores y aunque puedan potenciar la adaptación del sujeto ante ambientes hostiles, también puede llegar a perjudicar la calidad de vida dentro de una organización (Codutti et al., 2013).El mantenerse en una situación o en un ambiente en el que se reciben constantes estímulos estresores, puede llegar a afectar la salud física y emocional de los colaboradores de una organización, cuando estas situaciones son constantes en el clima laboral el trabajador empieza a desarrollar un tipo de estrés repetido conocido como síndrome de Burnout o síndrome de quemarse por el trabajo(García Castro, 2010), el cual se entiende como un mal crónico que se manifiesta comúnmente en trabajadores que brindan atención directa a usuarios de servicios médicos, enfermería, trabajo social, psicología, maestros, entre otros debido a que su rol implica un contacto directo con el usuario (Gilmonte, 2003).

El síndrome de Burnout se manifiesta de diferentes formas en los trabajadores que lo padecen, entre su sintomatología más común, suele manifestarse con bajos niveles de realización personal y laboral, despersonalización y un constante sentimiento de agotamiento emocional (Maslach, 1982). Estos síntomas se desarrollan en el contexto laboral y ejercen influencia directa sobre el trabajador y su estado afectivo; la

falta de realización personal se manifiesta con una tendencia a la autoevaluación negativa, afectando tanto en el trabajo que realiza como en el servicio que los profesionales brindan a los usuarios que atienden(Caballo, 1998); a su vez la constante insatisfacción de los empleados afectados en un nivel psicológico, lleva a que los empleados atraviesen una situación de agotamiento mental y emocional y la sensación constante de estar mentalmente agotados por el contacto diario con las personas a las que se debe brindar un servicio (Gilmonte, 2003).

Un elemento importante que afecta el aspecto emocional de los trabajadores es la despersonalización, la cual implica el desarrollo de sentimientos negativos y de cinismo hacia las personas que reciben el servicio, llevando al profesional afectado a ofrecer un trabajo deshumanizado, poco cálido y endurecido (Gilmonte, 2003). La personalización actúa desarrollando en el trabajador una actitud negativa, insensible y hasta agresiva hacia los usuarios con los que se trabaja, lo cual perjudica directamente a los usuarios, al servicio y a la organización, debido a que estas actitudes de los trabajadores pueden llevar a que los usuarios perciban al servicio de manera negativa, cayendo nuevamente en un acto de vulneración de los derechos de los usuarios que merecen protección y están accediendo a un servicio de protección, que debe garantizar el bienestar del niño y la familia.

Un sector laboral que puede llevar a sus colaboradores a desarrollar síntomas del síndrome de quemarse por el trabajo son las organizaciones de servicios sociales y protección especial a niños, niña y adolescente, las cuales en cada uno de sus procesos exigen un servicio de calidez y calidad constante para sus usuarios. En el caso concreto de organismos de servicios humanos como organizaciones de protección especial que se dedican a la protección y restitución de los derechos humanos vulnerados o

amenazados, de niños, niñas y adolescentes y de aquellos privados de su medio familiar (MIES, 2018) son muy propensos a padecer del síndrome de burnout debido a que las labores que realizan dichos profesionales se relacionan con cuidado de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo de vulneración de derechos, además de estar en contacto directo con NNA, que se encuentran actualmente residiendo en casas de acogida debido a la falta de competencias parentales para vivir dentro del propio ambiente familiar (Aldeas Infantiles SOS, 2016).

No es de extrañarse que en estas circunstancias los estímulos estresores afecten directamente el clima laboral de la organización y a sus colaboradores, los cuales pueden no solo desarrollar problemas de índole emocional, sino también de carácter fisiológico como jaqueca, gastritis y ulceras (Gilmonte, 2003). Es claro que el síndrome de Burnout tiene un efecto directo en las emociones de los colaboradores de organizaciones sociales, dentro de estas es común observar cómo se compromete el estado de las emociones frente a los constantes estímulos estresores que se experimenta al trabajar brindando este tipo de servicios; el efecto más común de este mal se puede identificar sobre las emociones, las cuales se manifiestan con expresiones de cinismo y desapego al trabajo (Díaz, 2016).

Estas dimensiones son los aspectos sociales del síndrome de Burnout, el cual afecta directamente a los colaboradores, tornando sus esfuerzos en respuestas negativas, insensibles y apáticas por el servicio que brindan y las personas con las que trabajan (Díaz, 2016). Sin embargo, el síndrome de Burnout puede percibirse también de manera individual, afectando de otras formas a las emociones y al clima laboral de una organización (García Castro, 2010); sus principales efectos se manifiestan con ansiedad, miedo, depresión, temor, negación, aislamiento, ira, adicciones, comportamientos de

riesgo, abandono de sí mismo y del puesto de trabajo, desorganización, pérdida de memoria y culpabilidad (Gutierrez & Celis, 2006).

Las emociones afectadas influirán directamente sobre el clima laboral percibido en la organización, modificando así las conductas de los trabajadores que lo perciben y lo construyen todos los días, dentro de un ambiente así es difícil que los empleados puedan llegar al máximo de sus capacidades, debido a que un clima laboral estresante impide que un trabajador pueda alcanzar la satisfacción laboral plena (De Pelekais et al., 2006). Tomando en cuenta lo antes mencionado, se puede hablar de clima emocional, entendiéndolo como algo que no es estable y que es construido de manera conjunta por los trabajadores y demás colaboradores que conforman el espacio de trabajo cotidiano.

Cuando un empleado compromete su satisfacción en el entorno laboral y las tareas que realiza, esto afecta también al servicio que ofrece, es por ello que se ha tornado una necesidad que la empresa vele por procurarle a sus colaboradores un clima laboral que fomente la participación, crecimiento personal y evolución de cada uno de los trabajadores (De Pelekais., 2006). Es necesario que dentro de la empresa se aborde la necesidad y la importancia de mantener adecuados procesos de autocuidado enfocados en la preservación de la salud mental de los colaboradores.

Estos problemas ya mencionados de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización en el trabajo se pueden evidenciar en el convivir cotidiano de los trabajadores de una organización, sin embargo, estos síntomas pueden presenciarse con mayor fuerza y presencia en colaboradoras mujeres que en hombres (Aranda, 2006). La autora señala que emocionalmente son las mujeres quienes muestras mayor afectación por un clima laboral hostil, mientras que los hombres son más propensos a desarrollar despersonalización dentro de su trabajo, debido a los efectos del síndrome de

Burnout(Aranda, 2006). Se puede considerar que dicho síndrome afecta por igual a hombres y mujeres, sin embargo, la principal diferencia es la manera en que cada género responde ante la influencia del clima laboral (Martínez, 2010).

Este tipo de problemas frecuentes dentro del clima laboral se pueden resolver con una adecuada gestión del personal, incentivando el desarrollo de destrezas para la saludable interacción interpersonal. Para este apartado se ha considerado el uso y desarrollo de un adecuado proceso de inteligencia emocional. La inteligencia emocional nos permite el establecimiento de un adecuado manejo de las respuestas emocionales conscientes e inconscientes, las cuales pueden ser consideradas y entendidas como un verdadero motor que mueve el comportamiento humano, dirige las respuestas emocionales y psicológicas de manera automática (Goleman, 1998).

En el contexto de las organizaciones no gubernamentales de protección especial, el manejo adecuado de las emociones resulta en una importante herramienta que facilita la adaptación de los colaboradores a situaciones hostiles o de poco control(Salguero, 2001), en las que resulta muy importante mantener la ecuanimidad y sobrellevar situaciones estresantes tanto en el trabajo como en el propio clima laboral (Universidad Americana de Europa, 2018). Las organizaciones no gubernamentales de protección especial no siempre pueden contar con planes o programas que se enfoquen en el autocuidado y la preservación de la salud emocional de los colaboradores que participan en la organización, por lo que es necesario y fundamental que exista el conocimiento del papel de las emociones dentro del contexto laboral.

Experimentar cada emoción en un contexto laboral puede orientar a una acción diferente, dependiendo de la situación y contexto en que se experimenta. Las principales son representadas en la tabla 1 que se presenta a continuación:

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

Tabla 1

Emociones básicas y sus efectos

Las Emociones Básicas
IRA:
Indignación y enojo.
TRISTEZA:
Melancolía y aflicción.
MIEDO:
Reacción ante un riesgo real o imaginario.
ALEGRÍA:
Júbilo y positividad.
AMOR:
Sensación intensa de afecto y preferencia hacia una persona o algo.
SORPRESA:
Sensación emergente ante un evento inesperado.
AVERSIÓN:
Rechazo hacia algo o alguien.
VERGÜENZA:
Reacción ante situación humillante.

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

Nota: esta tabla muestra los efectos que tienen las diferentes emociones básicas en el ser humano según la Real Academia de la Lengua Española (Universidad Americana de Europa, 2018).

Dentro del contexto laboral, todas las emociones citadas anteriormente se pueden llegar a manifestar debido a la interacción interpersonal cotidiana, por lo que se vuelve muy importante el proceso de desarrollo de una adecuada inteligencia emocional en cada colaborador, además que se requiere del desarrollo de un plan de entrenamiento emocional sostenible, que permita al área de recursos humanos desarrollar en los colaboradores las estrategias necesarias y suficientes para el abordaje de problemas emocionales y el desarrollo de herramientas de inteligencia emocional, con la finalidad de que cada colaborador cuente con la competencias suficientes para hacer frente a los problemas y situaciones de conflicto que llegan a manifestarse, además que dicho proceso deriva en el incremento de conciencia de uno mismo, incide en la motivación y desarrolla autocontrol emocional y de situaciones de estrés (Universidad Americana de Europa, 2018).

El plan de entrenamiento en manejo y desarrollo emocional está fundamentado en los preceptos básicos de la inteligencia emocional planteada por el periodista y experto Daniel Goleman, mismos que pretenden desarrollar en el individuo la capacidad de manejo y gestión emocional que están desarrolladas en 4 ejes principales que son:

- Conocimiento de uno mismo (autoconocimiento).
- Autogestión (autocontrol).
- Conciencia social.
- Gestión de relaciones sociales.

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

Los ejes de autoconocimiento y autogestión se fundamentan en competencias personales, mientras que los ejes de conciencia social y la gestión de las relaciones sociales se sustentan en el desarrollo de competencias sociales que permiten la sana interacción (Universidad Americana de Europa, 2018). Cada uno de estos ejes conforma el plan de desarrollo de inteligencia emocional, estructurado y encaminado al desarrollo de destrezas de inteligencia emocional al interior de las organizaciones y empresas, las cuales resultan fundamentales dentro del desarrollo personal de los colaboradores de una empresa.

El conocimiento de uno mismo abarca la capacidad de conocer el mundo interior para así poder tener control de la expresión de este en el plano exterior. El autoconocimiento permite detectar fallos en el proceder cotidiano, genera la ventaja de poder predecir la propia cognición y comportamiento frente a determinada situación. La autogestión se fundamenta en la capacidad para controlar la conducta, cogniciones y decisiones propias; esta capacidad busca desarrollar en el individuo el hábito de poder controlar las conductas y cogniciones en el momento necesario. La conciencia social está ligada directamente al concepto de empatía, el cual consiste en sentir de manera metafórica un estímulo o situación desde el lugar de la otra persona (López, 2014); es decir, situarse en el lugar del otro tomando conciencia de sus emociones (Universidad Americana de Europa, 2018).

Aquí cabe reconocer la importancia que tiene las emociones propias y la influencia directa o indirecta que estas tienen en los demás. La gestión de las relaciones sociales tanto con familiares, como con amigos, conocidos, compañeros de trabajo, equipos de trabajo, autoridades y demás se fundamenta en el desarrollo de cuatro áreas conductuales que son: la habilidad de decir NO, realizar solicitudes de manera eficaz,

expresar y reconocer emociones y finalmente la habilidad de iniciar, desarrollar y finalizar conversaciones (Universidad Americana de Europa, 2018). Estas áreas conductuales y emocionales se pueden llegar a perfeccionar en base al trabajo y desarrollo óptimo de las capacidades anteriormente citadas el cual puede partir de un plan de trabajo para el entrenamiento y desarrollo de destrezas de inteligencia emocional, mismo que resulta una necesidad real dentro del programa formativo de los empleados y colaboradores de una organización.

Un adecuado plan de entrenamiento en inteligencia emocional requiere de una primera evaluación de los participantes, con la finalidad de determinar y orientar una línea base que guiará al plan de intervención; posteriormente se desarrollarán espacios virtuales que busquen poner en práctica, con los y las participantes, las competencias anteriormente citadas, a continuación en dichos espacios se trabajará con los participantes las habilidades de conocimiento de uno mismo, gestión de uno mismo, conciencia social y gestión social de las relaciones, enfocándose al desarrollo de competencias que deban ser priorizadas y al refuerzo de las capacidades personales que cada participante ya posea. Dicho proceso se realizará en base a herramientas de *mentoring* y *coaching*, con la finalidad de que dicho aprendizaje sea lo más significativo posible para los participantes (Universidad Americana de Europa, 2018).

Capítulo 3. Marco empírico

En la presente investigación se hizo uso de un enfoque cualitativo, debido a que este se fundamenta en indagar, entender y analizar categorías, las cuales serán recolectadas mediante el propio discurso de los participantes, respuestas abiertas y detalladas obtenidas directamente de la fuente de investigación, las mismas que permitirán realizar la respectiva interpretación de significados. El alcance de la investigación corresponde a un alcance de índole exploratorio debido a que buscó analizar la percepción de los trabajadores de una organización no gubernamental sobre el efecto de las emociones sobre el clima laboral, por lo que se pretende recolectar información verídica sobre las categorías que involucran la investigación. Según lo establecido en la obra de Hernández et al. este tipo de alcance busca familiarizarse con un tema poco estudiado, busca identificar conceptos y de esta manera establecer prioridades para investigaciones futuras (Hernández et al., 2014).

La investigación contó con un diseño de tipo fenomenológico, el mismo que consiste en construir significados a través de explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno específico, con la intención de descubrir los elementos en común que comparten tales vivencias (Hernández et al., 2014). En la presente investigación no se realizó manipulación alguna de ninguna categoría y toda la información obtenida para la misma se consiguió directamente de los participantes voluntarios de la investigación, de sus vivencias personales y de su ambiente natural, partiendo directamente de sus percepciones propias de cada uno de los participantes.

La investigación se enfocó en las categorías a estudiar planteadas durante esta investigación, para ello el autor hizo uso de implementos y recursos tecnológicos, mismos que abarcan el uso de plataformas virtuales y demás elementos tecnológicos utilizados para el desarrollo de las entrevistas a los participantes voluntarios, así también, del uso de matrices para el procesamiento de la información proporcionada por cada participante durante sus entrevistas y del programa Word 2010,mismo que se utilizó durante la respectiva elaboración e interpretación de los resultados obtenidos durante el transcurso de la investigación.

El objetivo principal de la actual investigación se enfocó en determinar cuál es el efecto que tienen las emociones de los colaboradores de entre 25 a 30 años sobre el clima laboral en una organización no gubernamental de protección especial; los objetivos específicos de la investigación se enfocan en desarrollar y obtener un diagnóstico de índole cualitativo en el ámbito emocional que puede estar presente en una organización no gubernamental de protección especial, además busca también organizar y ejecutar con los participantes voluntarios de la investigación una propuesta participativa de mejora, misma que está enfocada al desarrollo de destrezas y capacidades propias de la inteligencia emocional planteada por Daniel Goleman.

La investigación estuvo conformada por 4 participantes de las áreas de prevención primaria y prevención secundaria y 1 participante a cargo de la coordinación de personal y la atención directa a las casas de acogida para niños, niñas y adolescentes de una ONG de protección especial; los participantes oscilan entre 25 y 30 años, sus labores se enfocan en protección y restitución de derechos, desarrollo de terapia con niños, niñas y adolescentes, activación de servicios, seguimientos médicos y educativos, coordinación de equipos enfocados al cuidado directo de NNA.

Las categorías teóricas y subcategorías de las que la investigación está conformada se puntualizan a continuación:

- Patrones de interacción de campo.
- Percepciones emocionales sobre estructura, recompensa y apoyo presentes en la ONG.
- Inteligencia emocional.

Los instrumentos utilizados para el desarrollo de la presente investigación fueron la observación participante y la entrevista semiestructurada. En primera instancia se realizó una aproximación al contexto natural donde se pudo observar a los participantes durante el ejercicio de sus labores, la observación también se la realizó durante el desarrollo de la entrevista semiestructurada, la cual fue realizada por medios electrónicos virtuales debido a la crisis sanitaria por COVID 19. Con la entrevista semiestructurada se indagó de una manera más profunda la información que se requería para responder a los objetivos de la investigación.

Se aplicó un total de 5 entrevistas semiestructuradas a los participantes voluntarios de la investigación, mismos que estaban conformados por 2 varones de 25 y 30 años, respectivamente, los cuales están a cargo de responsabilidades en el área de prevención primaria con grupos de niños, niñas y adolescentes en protección especial, se aplicó también a 2 mujeres a cargo del área de prevención secundaria con grupos de NNA en protección especial, responsables del área de psicología clínica y trabajo social en el área de prevención secundaria, y finalmente, a una mujer de 30 años a cargo de la coordinación programática de equipos, casas de acogida para NNA en protección especial y de las oficinas del programa Cuenca de dicha organización Social.

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

El procedimiento realizado se llevó a cabo con miembros activos del equipo técnico especializado de dicha organización no gubernamental de protección especial, las profesiones y cargos corresponden a psicólogas y psicólogos clínicos y sociales, así también se incluyó a profesionales del área de trabajo social, los cuales están en contacto constante y directo con situaciones emocionales fuertes de los usuarios con los que trabajan; su labor es sumamente articulada entre miembros del propio equipo acentuado en un territorio especifico, también miembros de equipos de prevención primaria y secundaria y otras instituciones del medio que velan por la protección y restitución de derechos en el mismo territorio donde esta ONG de protección especial opera. De este grupo de trabajadores se obtuvo información muy relevante para la investigación, ya que sus resultados mostraron mucha coherencia y similitud con las categorías establecidas en el presente trabajo investigativo.

La información obtenida de la aplicación de las herramientas semiestructuradas permitió el desarrollo de dos matrices de sistematización de información, la primera matriz estaba basada en los datos obtenidos a partir de la observación participante realizada durante la entrevista a los participantes voluntarios de la investigación y la segunda matriz se realiza con la finalidad de ordenar los datos obtenidos durante la entrevista semiestructurada, ambas matrices fueron realizadas en el programa de Word Office 2010. Para el desarrollo de las dos matrices se plantearon, en primer lugar las categorías planteadas a estudiar en la investigación, posteriormente a la aplicación de las mismas se realiza una sistematización y codificación de la información detallada para su mejor interpretación, se redujo la información acorde a las categorías teóricas identificadas durante el estudio.

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

A esta matriz se le suma también el elemento interpretativo como aporte personal del autor a la investigación, mismo del que salen las conclusiones preliminares planteadas en el trabajo, con la contratación de la evidencia empírica que se obtuvo de las entrevistas y la construcción teórica presente en la investigación se elaboró el apartado de resultados, así como también el reportaje de los resultados y hallazgos encontrados durante el desarrollo de la investigación sobre la percepción de los trabajadores de una organización no gubernamental sobre el efecto de las emociones sobre el clima laboral.

El presente trabajo también debió cumplir con el adecuado proceder ético establecido para el desarrollo de estudios profesionales e investigaciones; para cumplir con este apartado se estableció y socializó el debido consentimiento informado a los y las participantes que fueron parte de este estudio investigativo. A los y las participantes se les notificó previamente a la aplicación de las herramientas de investigación cual era el propósito de la investigación, cuál iba a ser el objetivo de la información obtenida, cuáles eran los objetivos y los tiempos de recolección de los datos, de igual manera se dio a conocer que la entrevista iba a ser debidamente registrada por medio de la grabación de la misma. Finalmente se dejó claro que los datos recabados serán utilizados únicamente con fines educativos (ver sección de apéndices).

Capítulo 4. Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones

4.1. Resultados

El presente trabajo de investigación planteó como punto de partida, el identificar cuál es la percepción que tienen los colaboradores de una organización no gubernamental que se enfoca en la protección especial y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, sobre los efectos que tienen las emociones propias de cada trabajador, así como también las de los demás colaboradores, sobre sí mismos, los compañeros y sobre el clima laboral de la organización.

La finalidad fue la de comprender de mejor manera cuál es la verdadera influencia que tienen el factor emocional sobre el bienestar de los colaboradores de las diferentes organizaciones de protección especial; para ello se realizaron 5 entrevistas semiestructuradas, abordando a 5 trabajadores de esta organización no gubernamental de protección especial, mismos que figuraban en un rango etario de entre 25 y 30 años, buscando el poder obtener una aproximación real a los diferentes niveles de acción en los que dicha ONG opera. A través de las mencionadas entrevistas semiestructuradas se obtuvieron los siguientes resultados:

PATRONES DE INTERACCIÓN EN EL CLIMA LABORAL

Contexto:

La investigación abordó una aproximación al contexto de los colaboradores de una ONG de protección especial que brinda cuidado y protección a niños, niñas, adolescentes (NNA) y las familias de dichos niños las cuales pueden estar en riesgo de pérdida de la custodia familiar de sus hijos; a través de las herramientas planteadas para

la investigación se pudo comprobar que los trabajadores de dicha organización no gubernamental, debido al trabajo que realizan a diario a favor de la niñez, adolescencia, grupos familiares, así como también actividades a favor de los profesionales que están dedicados al cuidado y demás responsabilidades que orbitan esta labor, están expuestos constantemente a estímulos emocionales, mismos que pueden provenir tanto de la influencia emocional ejercida por problemas y necesidades que tienen los usuarios de las familias de los NNA con los que se trabaja a diario, así como también por la propia interacción con un contexto bombardeado de constantes y crecientes amenazas para los usuarios de dicha ONG con los que sus colaboradores realizan su labor.

Estas situaciones emocionalmente desestabilizantes generan problemas en la interacción que los colaboradores mantienen entre sí, debido a la carga emocional que cada uno de los empleados absorbe al trabajar de manera directa o indirectamente con los usuarios y las familias, estos problemas pueden llegar hasta el ambiente de trabajo donde convergen con el respectivo estado emocional de los demás colaboradores de cada uno de los diferentes territorios y niveles de protección especial, todo esto ha llevado a modificar el clima laboral, desarrollando patrones de interacción que pueden ser positivos o negativos.

Hay que rescatar los aportes de Kurt Lewin con respecto al desarrollo del campo de interacción y a la escuela de la Gestalt, el autor plantea que el campo en sí mismo es más que solo la suma de sus partes por individual, el campo en sí está modificado por las esferas personales y sociales que van a determinar la interacción de sus miembros(Delahanty, 2009). Llevando esto al tema de investigación se puede comprobar cómo, a través de lo estipulado por los participantes, sus emociones han llegado a afectar a otros y a su vez las emociones de los demás miembros del equipo o

de otros equipos resultan un elemento que puede desatar roces y problemas debido a que, como plantea Kurt Lewin la conducta en un determinado espacio es el resultado de la interacción y la organización de fuerzas en un campo(Delahanty, 2009).

También se puede determinar que el clima organizacional se recarga y se ve modificado no solamente por los niveles emocionales de los colaboradores de la propia organización, sino también es afectado por la carga emotiva de los demás miembros de otras organizaciones con las que dicha ONG mantiene convenios y articulaciones laborales. (Participante 1) “El ambiente interinstitucional no lo siento tan favorable, existen varias organizaciones que mantienen una actitud muy a la defensiva, siempre cuestionan lo que hacemos como organización, este ambiente laboral en que se generan compromisos y luego no se cumplen. Mi ambiente en las oficinas del programa Cuenca tampoco es un ambiente favorable, me siento en peligro, me siento comparado y existen comparaciones entre equipos y eso hace que no se disfrute el trabajo y la intervención en sí” (J. León, comunicación personal, 2021).Todo esto ha llevado a los colaboradores a mantener una posición defensiva ante las observaciones y comentarios de los responsables de otras instituciones, aumentando así la tensión y sensación de frustración presente en los colaboradores.

PATRONES DE INTERACCIÓN POSITIVO Y NEGATIVO

A partir de las entrevistas realizadas y del respectivo análisis del discurso de los y las participantes de la investigación se puede observar que al interior de la ONG se generan patrones de interacción tanto entre miembros del mismo equipo como con miembros de otros equipos y autoridades, estos patrones no siempre son saludables, lo cual tiene repercusión en el desarrollo de actividades laborales, los aspectos positivos de ciertos patrones de interacción pueden llegar a representar una herramienta orientada a

la solución de conflictos dentro y fuera de los equipos; sin embargo, los patrones de interacción negativos pueden llegar a propiciar la aparición y desarrollo de problemas emocionales personales y grupales como el estrés laboral y el síndrome de burnout. A través de las entrevistas se comprueba que existen patrones positivos que se presentan al momento del desarrollo de las intervenciones en territorio.

(P2) “Los problemas se solucionan con la comunicación, dentro de la organización es un principio fundamental la comunicación y solemos usar medios presenciales y virtuales. Siempre trato de resolver los problemas en equipo”. La encargada de coordinación, como principal autoridad de la ONG plantea la manera en que la organización busca la resolución de conflictos internos haciendo uso de la comunicación y empatía (J. Gómez, comunicación personal, 2021). Dentro de la misma línea, otra de las participantes de la entrevista señala lo siguiente: (P3) “Con mi equipo tratamos de resolver con el diálogo, creo que una persona no piensa igual que otra y eso puede llegar a causar problemas, pero nada que el diálogo no resuelva. Con mis jefes también resolvemos los problemas con el diálogo, pero dando mucha importancia al respeto” (M. Quito comunicación personal, 2021).

Se puede comprobar entonces que en la ONG se han establecido ciertos protocolos de comunicación y diálogo para la resolución de conflictos; además, son los propias autoridades las que promueven la adopción de estas alternativas de solución de conflictos basadas en el dialogo y la comunicación, cumpliendo con dichos procedimientos (P2) “Desde un nivel jerárquico superior he podido detectar que equipo tiene mejores relaciones entre ellos pues eso hace que las cosas fluyan muy bien, pero los problemas y disgustos entre equipos hace que haya problemas personales que trascienden a lo laboral. Hay que saber detectar problemas e intervenir a tiempo para

conversar con cada persona del equipo y saber cómo se están sintiendo" (J. Gómez, comunicación personal, 2021).

Existen también situaciones negativas propias del cotidiano vivir las cuales pueden llegar a afectar la dinámica de trabajo, lo que puede llevar a perjudicar la relación de los colaboradores, especialmente cuando estas situaciones se hacen presentes en el cumplimiento de objetivos o planificaciones. Al respecto una de las participantes menciona que: (P3) "mi equipo no va a mí mismo ritmo, las actividades no salen en conjunto porque ellos no entregan resultados a tiempo, entre equipos siento que hay mucha competencia para sobresalir y pese a que pueda ser sana también existen roces" (M. Quito, comunicación personal, 2021). La dinámica de la organización exige que las actividades se realicen en equipo y esto pude ser negativo cuando dentro del grupo no se ha establecido normas y una convivencia saludable y armoniosa. En este aspecto una de las entrevistadas señala: (P5) "Mi ambiente es normal, trato de tener mis actividades personales, pero las cosas puede dificultarse cuando hacemos actividades en grupo, eso suele generar roces" (J. Jara, comunicación personal, 2021).

Debido a las situaciones emocionales personales de cada colaborador la forma de resolución con comunicación no siempre es efectiva, comprobamos que pese a que se abordan los problemas no siempre es posible quedar en buenos términos. Abordando el tema de la resolución efectiva de problemas una de los participantes nos señala: (P4)" en mi ambiente laboral es un poco complicado, hay mucho estrés y yo quisiera llevarme con todos […] hay compañeros con la que tengo relación buena y otros con los que, por los problemas pasados ya no tengo relación alguna" (M. Arias, comunicación personal, 2021).

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

Se puede determinar a través de las entrevistas que la constante rotación existente en la ONG también impide el desarrollo de vínculos adecuados entre compañeros, lo cual afecta considerablemente la calidad de las relaciones interpersonales que pueden llegar a forjarse al interior de la organización, al respeto uno de los participantes señala lo siguiente: (P1) “un compañero llega y se va a los 4 meses y eso te deja desgastado y empiezas a no relacionarte tanto y eso no sería lo ideal en un ambiente de trabajo y eso se va relacionado por la lógica de una organización que tiene una lógica de cambios internos; se han ido compañeros y directores y ese desgaste lo he sentido” (J. León, comunicación personal, 2021).

PERCEPCIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Se debe tomar en cuenta las características propias del trabajo que los colaboradores de la ONG realizan a favor de la población de niños, niñas, adolescentes y familias, mismas que poseen necesidades y características diversas que deben ser atendidas de manera constante y humana; estas labores especificas requieren de capacidades de comunicación y características personales que permitan al técnico adaptarse a cada necesidad de la familia y también a la estructura interna de la ONG la cual puede variar, se ha abordado principalmente la necesidad de una adecuada recompensa y apoyo a los técnicos y demás colaboradores por parte de la organización debido a que las situaciones emergentes que pueden llegar a presentar los usuarios pueden llegar a modificar los horarios y actividades de los colaboradores de manera inesperada y abrupta.

Estos cambios que se han suscitado al interior de la ONG, tanto en tema de horarios, roles y remuneraciones se han manifestado ya sea por el contexto de la pandemia por COVID 19 o por situaciones emergentes relacionadas a los niños, niñas y

adolescentes o las familias. Dichos cambios emergentes han generado en los colaboradores de la ONG un malestar general con las decisiones y movimientos de la organización, así como también una latente sensación de fatiga física y emocional la cual está directamente relacionada al exceso de trabajo que se ha presentado.

Respecto a este punto un participante menciona: (P1) “lo complicado es la incertidumbre de no saber si tendremos trabajo de aquí a un año y eso obliga a que me asignen funciones que son ajenas a mi rol que no me corresponden […] me asignaron un rol de cuidado directo en las casas de acogida para el cuidado de niños, no es el rol para que me contrataron y estas tareas extras hacen que te desgastes y termines trabajando hasta las 22:00 o 23:00 de la noche y no te queda tiempo para tus actividades personales […] al día siguiente vas con el mismo desanimo a tu espacio de trabajo y eso hace que vaya empeorando en vez de mejorar y claro la situación actual demanda que ese malestar vaya acumulándose hasta explotar” (J. León, comunicación personal, 2021).

Otro constante problema en la ONG es la frecuencia con la que los colaboradores tienen que realizar actividades fuera del horario de trabajo, recurrentemente los colaboradores tienen que realizar tiempo extra para poder atender las crecientes necesidades de los usuarios, este tiempo no siempre es planificado y las situaciones de la organización y de la población a la que se atiende exigen que los colaboradores modifiquen su rutina y tiempos personales, aplazando así sus propias actividades personales y familiares para así dar atención a situaciones emergentes o de papeleo propio de la ONG.

La frustración y la fatiga son síntomas muy frecuentes en los participantes quienes se muestran realmente cansados de manera física y psicológica debido a todas

las circunstancias que han tenido que atravesar. Uno de los participantes señala que: (P2) “los seres humanos no somos máquinas de trabajo y esta vida laboral nos desgasta emocionalmente, porque además uno aparte de una vida laboral también tiene una vida familiar, a mí me cuesta llegar a casa y recién revisar las tareas de mi hijo, no tengo mis horarios de descanso completos y el hecho de trabajar los fines de semana hace que comience una nueva semana totalmente cansada […] en mi casa he descuidado muchas cosas por mi larga jornada laboral y eso me hace sentir frustración” (J. Gómez, comunicación personal, 2021). Se puede evidenciar en el discurso de este participante la frustración experimentada por los constantes cambios de horarios, llegando a trabajar largas jornadas fuera de los horarios establecidos para los técnicos.

Otro de los participantes de la entrevista explica desde su perspectiva la fatiga física que está experimentando actualmente debido a estos cambios constantes en los horarios y los responsables para atención en emergencias que durante los últimos meses han ido en aumento con la población con la que trabajan, pero especialmente los niños, niñas y adolescentes. En este aspecto uno de los participantes de la entrevista pudo explicar que: (P3) “mi rol es muy pesado y maneja muchas funciones y actividades que no pueden esperar, sobre todo en las emergencias en las que no se puede postergar y se debe dar atención prioritaria. Pese a que uno tiene las 8 horas laborales siempre hay una emergencia en las que toca atender con prioridad y termina trabajando más de las 8 horas, fines de semana y por tanto papeleo uno termina trabajando hasta la madrugada” (M. Quito, comunicación personal, 2021).

Muchos participantes de la investigación explican durante su entrevista que su incomodidad con los horarios rotativos y las emergencias o actividades planificadas para el fin de semana, así como también las responsabilidades sobre la atención de

situaciones emergentes o no planificadas con niños, niñas y adolescentes han aumentado y empeorado durante el tiempo de la pandemia por COVID 19, situación que solo ha logrado empeorar el clima laboral negativo con el que tienen que lidiar de manera cotidiana. Existen pocas propuestas de mejora y no hay un adecuado manejo de los recursos humanos al interior de la organización, lo cual convierte esta situación de emergencia en un asunto delicado e incómodo de abordar para los trabajadores.

Desde los cargos más altos de la ONG se percibe el mismo problema que afecta a los demás colaboradores; uno de los problemas que más se ha señalado es la necesidad de que la organización brinde a los colaboradores un adecuado manejo de los horarios de atención y de los recursos humanos con los que cuenta la organización, para así mitigar las constantes sensaciones de cansancio físico y fatiga mental que están presentes en el diario vivir de los colaboradores. Se exige que exista una mejor organización y distribución de responsabilidades, debido a que la actual disposición no permite que los colaboradores que atienden constantemente las emergencias de los NNA puedan recibir un adecuado descanso.

En este punto uno de los participantes nos señala lo siguiente: (P2) “yo creo que en la organización hace falta trabajar en el área de talento humano, con el personal, adecuar horarios, revisar el tema de la carga laboral, quizá aumentar el personal para abastecer las necesidades y requerimientos, también necesitaría trabajar en el tema del autocuidado al personal por el tema emocional y las altas horas de trabajo que exige el trabajo y la población con la que se trabaja” (J. Gómez, comunicación personal, 2021).Del mismo modo otro participante coincide con lo expuesto y señala que: (P5) “me siento bastante desgastada, y a mis compañeros también les afecta mucho el estar trabajando más de la cuenta, hay demasiadas emergencias, y eso nos afecta grupal y

personalmente. Siento que mi ambiente laboral es de mucho estrés" (J. Jara, comunicación personal, 2021).

Se puede anotar, a partir del discurso de los trabajadores que la ONG estudiada no dispone de un adecuado plan de recompensa y apoyo a los colaboradores que les permita sentirse valorados y debidamente compensados por los esfuerzos que realizan diariamente, en especial en situaciones de emergencia donde los horarios y la carga laboral aumentan, esto ha llevado a los colaboradores a presentar incomodidades emocionales que se ven reflejadas en su clima laboral, en las relaciones interpersonales de los técnicos y el desarrollo de sus tareas cotidianas, tanto dentro como fuera de su ambiente labora. Con respecto a este apartado uno de los entrevistados señala que: (P3) "con mis jefes percibo que no ven todas las actividades que realizamos y minimizan el trabajo, nos ponen a realizar labores que ellos creen que no toma más de 1 hora pero en realidad suele ser mucho más" (M. Quito, comunicación personal, 2021).

Asimismo, los participantes coinciden en la necesidad de que en la empresa exista una adecuada compensación por parte de las autoridades a favor de los técnicos debido al desgaste que representa el constante cambio de horarios y de labores. Este tema preocupa a varios de los participantes de la entrevista, entre ellos se señala que:(P1) "con mis jefes es una relación ambivalente, los siento cercanos y lejanos, hay muy poca retroalimentación de los procesos y no hay una preparación o un seguimiento. No hay un reconocimiento los logros que se consiguen en la organización, siento que existen barreras, hay momentos en que los siento muy cercanos y otros muy lejanos en los que prestan poco interés en el trabajo que estoy haciendo desde prevención primaria, no diría que es la relación más óptima entre tus jefes y tú" (J. León, comunicación personal, 2021).

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

Todas estas condiciones percibidas en la organización, unidas al estilo de trabajo que realizan los colaboradores, el cual implica un excesivo contacto emocional entre los técnicos y los usuarios han llegado a generar un notable desgaste en los técnicos y colaboradores, mismo que se puede evidenciar en los resultados del trabajo y en la propia interacción entre profesionales. Estas situaciones de estrés laboral desatan problemas mayores que trascienden al hogar individual de cada técnico y también sobre la salud física y emocional, desembocando en múltiples problemas de índole laboral como es el síndrome de Burnout, el mismo que puede ser identificado por aspectos emocionales específicos que se manifiestan en el desarrollo de actividades y la interrelación con los compañeros y autoridades (Codutti et al., 2013).

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA

La inteligencia emocional dentro de la empresa resulta en una herramienta crucial para la adaptación del profesional a su contexto, para el desarrollo de habilidades sociales y de liderazgo, permite un adecuado manejo de las emociones y su saludable canalización(Fienco & Iturburo, 2012). Dentro de la ONG no se ha planteado un adecuado plan de desarrollo de habilidades de inteligencia emocional, lo cual se ve reflejado en el estado anímico de los colaboradores. Este tema resulta preocupante pues a partir del análisis del discurso de los participantes se puede notar como estos problemas personales y laborales, al no ser abordados desde una perspectiva de la inteligencia emocional adecuada y organizada, llevan a los colaboradores a sentirse emocionalmente alejados del trabajo que realizan y de los usuarios a los que se les brinda un servicio.

Al respecto, uno de los participantes señala: (P1) “siento que he perdido empatía con los usuarios, a veces se normaliza lo que está ocurriendo en la comunidad. He

sentido que hay emociones que antes no me afectaban ahora me afectan mucho, el enojo va creciendo y creciendo y siento que he estado en episodios depresivos por el tema laboral por el tema de las responsabilidades y horarios, el trabajar los fines de semana también reduce tu tiempo libre para esta con la gente que estimo" (J. León, comunicación personal, 2021).

Dentro de la misma temática, otro de los participantes señala durante la intervención: (P2) "me siento desgastada física y emocionalmente, a veces siento que no tengo ganas de nada, a veces no me gusta hablar con nadie porque siento que va a salir un tema de trabajo. Siento que al principio no era tanto, pero se ha ido agudizando y siento que se debe a las actividades que uno tiene que cumplir. (J. Gómez, comunicación personal, 2021). A partir de aquí se puede observar como el desgaste que los colaboradores de la ONG experimentan ya no es solamente de índole físico, sino que también ha trascendido al ámbito emocional, llegando a agudizarse y hacerse presente en otros contextos de la vida de los profesionales.

Tomando en cuenta el punto anterior, se puede evidenciar en lo expuesto por uno de los participantes como esta sensación de fatiga se hace presente en diversos contextos de la vida del profesional, estando incluso fuera del horario de trabajo. La participante señala: (P5) "si estoy con mis usuarios intento estar más alegre porque quiero transmitir eso a mis usuarios, pero ya eso cansa, me siento fatigada y a veces los compañeros sí apoyan para que eso se alivie, sin embargo, al llegar a casa sigo sintiendo la misma fatiga que persiste hasta el día siguiente y los fines de semana" (J. Jara, comunicación personal, 2021).Se puede evidenciar como los colaboradores van desarrollando sintomatología propia del síndrome de Burnout como la despersonalización, bajo nivel de autorrealización y constante sentimiento de

agotamiento laboral el cual ha llegado a trascender a la vida personal de los colaboradores y ha afectado su salud física y emocional(Maslach, 1982).

Existen también en la organización situaciones en los que los colaboradores han logrado desarrollar estrategias de afrontamiento y manejo emocional que les han permitido adaptarse al estilo de vida tan riguroso que la organización exige, mostrando así la importancia de un adecuado proceso de desarrollo de inteligencia emocional. Uno de los participantes comparte sus estrategias de afrontamiento y señala:(P2) “llevo un proceso terapéutico con mi psicólogo que me permite reconocer mis emociones, intento tener bajo control las cosas, pero como todos los seres humanos a veces exploto y eso está mal. Me ha pasado con mis compañeros que no entienden mi situación personal y término explotando porque soy un humano, no es culpa de nadie, es solo que somos humanos y tenemos sentimientos” (J. Gómez, comunicación personal, 2021).

De la misma manera existen otros colaboradores que han logrado identificar la importancia que tiene llevar un adecuado proceso psicológico para el manejo emocional y afrontamiento de problemas para mantener una debida salud mental. La participante señala: (P5) “por mi proceso terapéutico puedo reconocer cuando estoy estresada, sin embargo, pese a que estoy en terapia aún no logro canalizar correctamente mis reacciones ante el estrés” (J. Jara, comunicación personal, 2021). Así también, otra participante comenta las estrategias que maneja para la debida gestión emocional en base a su experiencia y su rol como psicólogo clínico: (P4) “como parte de mi perfil profesional se me exige tener autocontrol emocional, intento tomarme mi tiempo para arreglar los problemas, me relajo e intento alejarme para despejar mi mente” (M. Arias, comunicación personal, 2021).

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

Tomando en cuenta la información presentada por los participantes se puede notar que los colaboradores que llevan un proceso de terapia psicológica logran desarrollar estrategias de control emocional, esto muestra que en la empresa es muy importante mantener un adecuado plan de desarrollo de habilidades para el manejo emocional que permita a los colaboradores sobrellevar los diversos problemas y necesidades tanto del clima laboral como de los usuarios con los que se brinda un servicio.

PLAN DE INTERVENCIÓN EN INTELIGENCIA EMOCIONAL

Tomando en cuenta las fortalezas y debilidades que son propias de la ONG, se puede evidenciar la constante necesidad de que el equipo de talento humano consiga implementar un plan de intervención empresarial con la finalidad de lograr el desarrollo de competencias en inteligencia emocional, con la finalidad de que cada colaborador pueda desarrollar destrezas y habilidades emocionales, sociales y de autocuidado enfocadas a desarrollar y fortalecer las competencias básicas necesarias que se exigen a un profesional que labora dentro de un empleo con alta carga emocional como es el trabajo que realizan los técnicos en protección especial.

A partir de los elementos investigados se ha establecido el desarrollo de un plan de intervención en la organización (figura 1), el cual busca trabajar en el desarrollo de competencias en base al abordaje de los 4 ejes principales en los que gira los aportes de Daniel Goleman, mismos que abarcan: autoconocimiento, autocontrol, conciencia social y gestión adecuada de relaciones sociales. Este trabajo se realizó con el apoyo de dos grupos, el primero compuesto por los cinco colaboradores de la ONG que participaron voluntariamente en las entrevistas semiestructuradas y el segundo grupo estuvo

compuesto por colaboradores de otros grupos de trabajo de la organización no gubernamental.

Los ejes del autoconocimiento y el autocontrol tuvieron un enfoque inicial que abarcaba el desarrollo de un FODA personal en el que los participantes identifican las propias fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y a partir de eso se desarrollan conceptos clave del autocontrol y el autoconocimiento en base al uso de dinámicas generadoras que permitan a los participantes desarrollar conocimientos impartidos previamente en un ambiente controlado y favorable para el desarrollo de estas habilidades con enfoque de inteligencia emocional. El uso del FODA permite que los participantes identifiquen sus principales necesidades en el tema de autoconocimiento y autocontrol para generar una actitud receptiva para el desarrollo de esta actividad.

El desarrollo de los temas de autoconocimiento y autocontrol comprenden actividades lúdicas y proyectivas que serán realizadas una vez que se haya socializado los contenidos desarrollados en las diapositivas que abarcan conceptos clave para la comprensión de la importancia de estos temas dentro del desarrollo de estrategias de desarrollo de inteligencia emocional. Las actividades proyectivas permiten centrar a la persona en el aquí y el ahora, enfocándose en la identificación de fortalezas y capacidades propias y generar un espacio para la adquisición de competencias y capacidades sobre el tema.

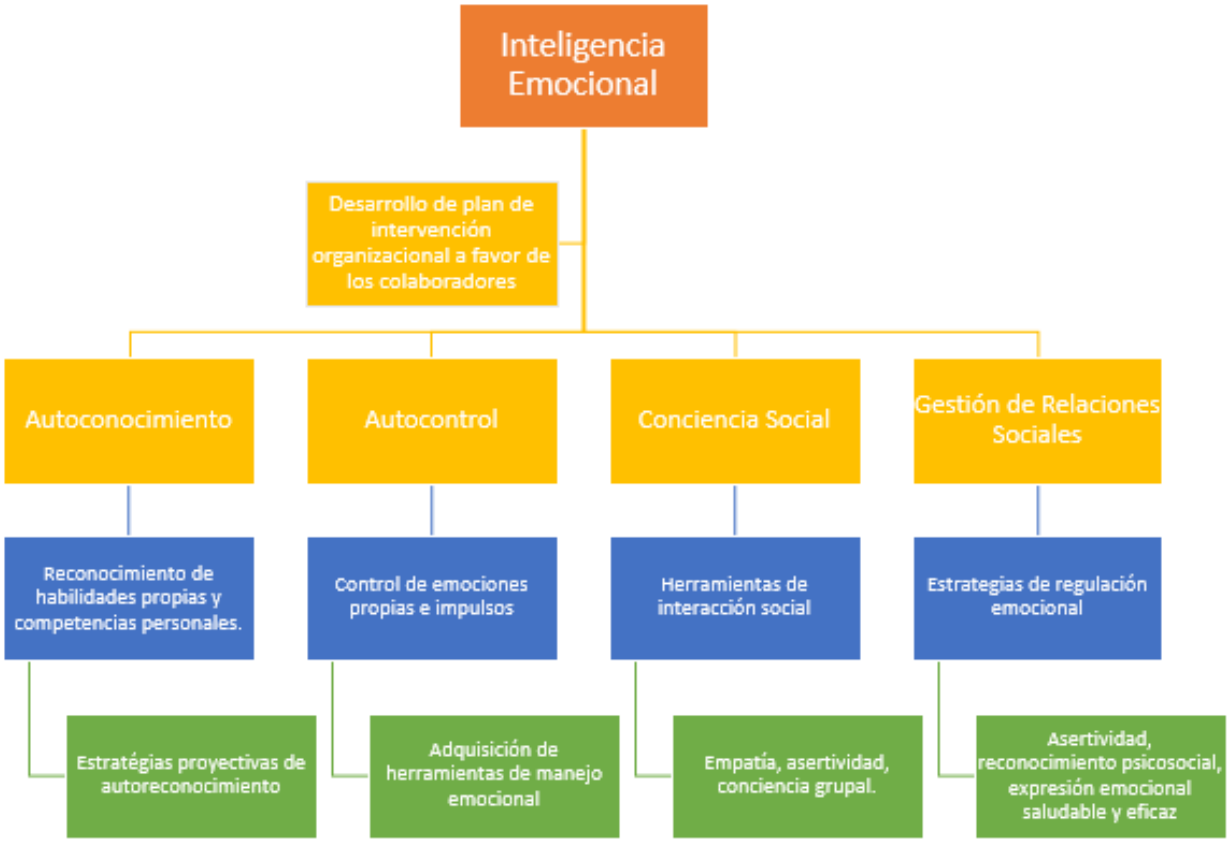
Los ejes enfocados en la conciencia social y la gestión de relaciones sociales se desarrollaron de manera similar, enfocados a la ejecución de talleres vivenciales que puedan generar un aprendizaje significativo en los participantes. Se generaron espacios para el abordaje de estrategias y herramientas para el desarrollo de competencias como

regulación emocional, asertividad, reconocimiento y expresión eficaz de emociones que resultan necesarias al momento de la interacción en sociedad. Los participantes tuvieron la oportunidad de trabajar en equipos y de manera individual las diferentes dinámicas y actividades que ponían en práctica los conocimientos y competencias impartidas durante los talleres.

El mencionado plan de intervención (figura 1) tiene un enfoque de desarrollo de competencias y gestión de competencias personales y sociales, sin embargo, para alcanzar el adecuado manejo de emociones es necesario que las partes interesadas en desarrollar destrezas de inteligencia emocional acompañen el plan de intervención con un adecuado proceso de terapia psicológica y acompañamiento emocional para así fortalecer el avance del proceso y desarrollar un adecuado manejo del mismo. A continuación el autor incluye a manera de figura un esquema con la estructura y el contenido del plan de intervención para mayor comprensión del lector, en la figura se detallan los temas que abordan los 4 ejes principales en los que gira el plan de intervención.

Figura1

Plan de Intervención de Inteligencia Emocional



Nota: La figura representa los principales elementos abordados durante la elaboración del plan de intervención para el desarrollo de habilidades de Inteligencia Emocional (Universidad Americana de Europa, 2018).

4.2 Conclusiones

Los aportes hechos por el estudio han permitido determinar que en la organización no gubernamental de protección especial en la que se desarrolló la presente investigación existen problemas emocionales que son propios de este tipo de

trabajos, debido al desgaste que representa para los colaboradores el tener contacto constante. con los problemas y situaciones psicológicas complicadas de los usuarios.

Se pudo determinar a partir de las entrevistas realizadas con los colaboradores de la ONG que los trabajadores que asistían a un proceso de terapia emocional fueron capaces de manejar y sobrellevar de manera positiva los diversos estímulos emocionales a los que se enfrentan a diario en el trabajo, los colaboradores que no asisten a un proceso de terapia se mostraron mayormente afectados por los efectos emocionales del trabajo en protección especial y reflejaron síntomas del síndrome de burnout. Esto demuestra la verdadera necesidad de un proceso terapéutico de autocuidado que este constantemente presente en las organizaciones que trabajan con este tipo de poblaciones.

Es necesario desarrollar con los colaboradores habilidades adaptativas y de manejo emocional enfocado al autocuidado, pese a que la formación de los profesionales de dicha ONG permite que adquieran conocimiento en herramientas psicológicas de canalización emocional y entiendan la importancia de un adecuado proceso terapéutico de sanación, es necesario que esta propuesta de intervención se mantenga a largo plazo, que permanezca en la organización como un plan de desarrollo constante para los colaboradores antiguos y nuevos y que parta desde el área de recursos humano para así permitir a los responsables de otros roles brindar el cuidado a su estado emocional con la finalidad de potenciar habilidades personales y grupales y prevenir problemas emocionales que desemboquen en situaciones adversas para la ONG.

Es necesario abordar los conocimientos como una muestra del estado emocional actual de la organización, no es un fenómeno estático, sino que su dinamismo invita a que se siga profundizando los conocimientos sobre dicho fenómeno con la finalidad de

desarrollar herramientas y técnicas mejores que otorguen a los colaboradores experimentados y recién llegados las competencias suficientes para hacer frente a los desafíos que el rol presenta sin caer en consecuencias negativas para la salud mental de los empleados.

4.3 Recomendaciones

A partir de la información expuesta se puede plantear como recomendación el abordar a manera de estudio complementario la percepción que tienen los usuarios de la organización no gubernamental de protección especial frente al servicio que brindan los profesionales que no han implementado estrategias de inteligencia emocional en su actuar cotidiano; esto con la finalidad de profundizar los conocimientos en el tema y abordar la perspectiva de quienes reciben este servicio que también puede representar una carga emocional y hasta una posible situación de estigma para los usuarios.

Desarrollar con los miembros del equipo de talento humano un plan de intervención en inteligencia emocional enfocado a la creación de estrategias de formación en inteligencia emocional que permitan a los colaboradores recién incorporados al trabajo y a los empleados con menor experiencia que laboren en esta ONG recibir en su proceso de inducción herramientas fundamentales para hacer frente a los desafíos psicológicos que el rol exige. Es necesario que este plan de intervención se incorpore de manera constante al proceso de formación de los colaboradores de la organización.

Resulta necesario también abordar este plan de intervención dentro de otras organizaciones y empresas con la finalidad de desarrollar estrategias de inteligencia
La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

emocional en los colaboradores para así ayudar a los mismos a generar estrategias adaptativas y de afrontamiento de problemas emocionales dentro y fuera del campo de acción de cualquier organización o empresa. En todas las empresas existe su respectivo clima laboral que puede ser modificado de manera positiva o negativa por sus trabajadores por lo que se vuelve una necesidad real el desarrollar estrategias de inteligencia emocional con la finalidad de aprender a manejar los efectos emocionales que este pueda tener sobre la salud física y mental de los colaboradores.

A partir de lo expuesto en la investigación se puede recomendar que las organizaciones, en especial las organizaciones que trabajan en atención directa con población de atención prioritaria incorporen entre sus filas los servicios de un profesional de psicología o un terapeuta que permita a los trabajadores canalizar sus emociones y adquirir herramientas básicas necesarias para hacer frente a los problemas emocionales que surgen a partir del contacto con la población con la que se trabaja y sus diferentes necesidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldeas Infantiles Ecuador. (s.f.). *Nuestra historia.* Aldeas Infantiles Ecuador. https://www.aldeasinfantiles.org.ec/conocenos/nuestra-historia

Aldeas Infantiles SOS. (2016). *Manual de acompañamiento familiar*. Aldeas Infantiles.

Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública, 15*(29), 1-17. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292006000200002

Arredondo Baquerizo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"* [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3275

Bustos, V. (2016). Deseo del analista, la transferencia y la interpretación: una perspectiva analítica. *Psicología desde el Caribe, 33*(1), 97-112. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2016000100008&script=sci_abstract&tlng=es

Caballo, V. (1998). *Manual para el tratamiento Cognitivo Conductual de los Trastornos Psicológicos.* Siglo Veintiuno de España.

Campoverde Méndez, M. (2017). La evaluación docente como arma para el acoso laboral y causante del síndrome "quemado" y estrés en los docentes

universitarios del Ecuador. *Yachana*, *6*(1), 39-46. http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3578

Carballo Herrera, R., Hernandez, J., & Fernandez, Y. (2014). Stress and burnout syndrome in stomatologists. *Revista Cubna de Salud y Trabajo*, *15*(1), 9 - 42. https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=53837

Codutti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., y Schmid, R (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional.* [Trabajo de grado, Uncuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/5215

De la Rosa, T. (4 de febrero de 2015). La inteligencia emocional - Por Tamara de la Rosa. *Diario de Avisos*. http://www.diariodeavisos.com/2015/02/inteligencia-emocional-por-tamara-rosa/

De Pelekais, C., Nava, A., & Tirado, L. (2006). ininteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las pymes. *TELOS*, *8*(2), 266 - 268. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6436385

Delahanty, G. (2009). *De la Epistemología a la Psicología Social.* Universidad Autonoma de Morelos. https://es.scribd.com/document/443233666/De-la-etimologista-a-la-psicologia-social

Dessler, G. (1979). *Organización y administración, enfoque situacional.* Prentice Hall Internacional.

Díaz Guerrero, R. (1972). La evolución psicológica según Kurt Lewin: dos conferencias. *Revista Latinoamericana de Psicología*, *4*(1), 35 - 74. https://www.redalyc.org/exportarcita.oa?id=80540103

Díaz, F. (2016). La investigación sobre el sindrome de burnout en Latinoamerica entre los años 2000 y 2010. *Psicología desde el Caribe*, *33*(1), 113 - 131. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2016000100009

Fienco, G., & Iturburo, J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20exito%20empresarial.pdf

Flippo, E. (1984). *Personnel management.* McGraw-Hill.

García Castro, P. (2010). Factores que detonan el síndrome de burn-out. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 1 - 24. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5523443

Gilmonte, P. (2003). El sindrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería. *InterAção Psy*, (1), 19-33. https://www.researchgate.net/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_en_profesionales_de_enfermeria

Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional*. Kairós.

Gómez, M. (2014). Estudio de clima organizacional realizado en una ONG orientada a la protección de la infancia. *Katharsis* , 141-164. https://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/view/481

Gutierrez, G., & Celis, M. (2006). Sindrome de Burnout. *Mediagraphic Artemisa*, (4), 305 - 309. https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=13668

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación.*McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* McGraw-Hill.

James, L., & Jones, A. (1974). Organizational climate: A review of theory research. *Psychological Bulletin*, *2*(2), 1393-1402. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200013

Jiménez Bonilla, D. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *UNEMI*, *9*(18), 26-34. http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301

López, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamerican*, *32*(1), 37 - 51. https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/apl32.1.2014.03

Martínez Selva, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados.* Pearson Educación S.A.

Martínez, A. (2010). El Síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Académia*, (112), 42-80. http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/192

Martínez, D; Valles, I & Cohen, J. (1997). *Salud y Trabajo Docente. Traumas del Malestar en la Escuela.* Kapelusz.

Maslach, C. (1982). The Burnout Syndrome: Current Research, Theory, Interventions. *London House Press*, 30-53. https://psycnet.apa.org/record/1989-38006-001

Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención.* Universidad del Rosario.

MIES. (2018). *Niñas, niños y adolescentes atendidos a través de protección especial*. Ministerio de Inclusión Económica y Social. https://www.inclusion.gob.ec/ninas-ninos-y-adolescentes-atendidos-a-traves-de-proteccion-especial/

Oláz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. *Aposta*, 1-35. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4191184

Romero, H. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf

Salguero, M. (2001). Emociones y Genes. *Investigación en Salud*, 35- 40. https://www.researchgate.net/publication/237024446_Emociones_y_genes

Sarmiento, P., & Valero, P. (2014). *Desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional* [Tesis de especialización, Universidad Sergio Arboleda]. Repositorio Institucional - Universidad Sergio Arboleda. https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/995/Desarrollo%20de%20un%20plan%20de%20accion%20para%20mejorar%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, A. (2016, 6 de junio). Kurt Lewin y la Teoría del Campo: el nacimiento de la psicología social. *Psicología y Mente.*https://psicologiaymente.com/social/kurt-lewin-teoria-del-campo

Universidad Americana de Europa. (2018). Inteligencia Emocional 2.0. [Manuscrito no publicado] México.

Universidad Americana de Europa. (2019). *Alta Dirección de Recursos Humanos*. [Manuscrito no publicado] México.

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública* [Tesis de maestría, Universidad de Nuevo León]. Repositorio Institucional - Universidad de Nuevo León. http://eprints.uanl.mx/3751/

APÉNDICES

APENDICE N° 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

DATOS REFERENCIALES			
Entrevistado		Cargo que desempeña	
Edad		Fecha	
Profesión		Tiempo de duración de la entrevista	
Firma			
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN			
Determinar qué efecto tiene las emociones de los colaboradores de entre 25 a 30 años sobre el clima laboral en una organización no gubernamental de protección especial.			
Entrevistador: Pablo Patiño			

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

APENDICE 2

PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

AMBITOS	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Contexto del clima laboral	-¿Cómo se siente cada mañana al momento de enfrentar una nueva jornada de trabajo? -¿Su ambiente laboral favorece el desarrollo de sus actividades? -¿Considera que trabaja demasiado? -¿Considera que su trabajo podría llegar a desgastarlo emocionalmente? -¿Conoce usted los valores de la organización?	
Vivencias en el clima laboral	-¿Cómo se siente a nivel emocional después de una jornada de trabajo? -¿Cómo resuelve los problemas que se suscitan durante la jornada de trabajo? -¿Se siente conectado con la población con la que trabaja? -¿Considera que el trabajo que realiza tiene valor? -¿Cómo se siente con las relaciones interpersonales con sus compañeros / jefes?	

Efectos del Síndrome de Burnout	-¿Considera que tiene facilidad de comprender y conectar con sus usuarios? -¿Cómo considera que es trabajar todo el día con la población a la que atiende? -¿Considera que ejercer su trabajo lo ha insensibilizado en su trato con la gente? -¿Siente interés por trabajar con la población que trabaja	
Emociones	-¿Cómo se siente a nivel emocional con el trabajo que realiza? -¿Considera que su trabajo podría endurecerlo emocionalmente? -¿Siente frustración en el rol que ejerce en su trabajo? -¿Sus actividades en su trabajo le producen estrés? -¿Cómo aborda los problemas emocionales en su trabajo? -¿Qué emoción considera que predomina en Ud. cuando está trabajando?	
Inteligencia Emocional	-¿Considera que tiene autocontrol emocional? -¿Conoce cuáles son sus reacciones ante situaciones de estrés? ¿Podría	

	predecirlas? -¿Reconoce Ud. la influencia que tienen sus emociones sobre una persona o situación? -¿Puede Ud. Reconocer y expresar emociones de manera eficaz? -¿Posee Ud. la capacidad de decir NO?	

APENDICE 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Percepción de los trabajadores de una organización no gubernamental sobre el efecto de las emociones sobre el clima laboral

Investigador responsable: Pablo José Patiño Pazmiño

Correo electrónico: pablojoshe@hotmail.com

Entiendo que la presente información pretende informarme respecto a mis derechos como participante en este estudio y sobre las condiciones en que se realizará, para que el hecho de decidir formar parte de este se basa en conocer de manera clara el proceso y que me permita tomar dicha decisión con libertad. En este momento he sido informado del objetivo general de la investigación que es: Determinar qué efecto tiene las emociones de los colaboradores de entre 25 a 30 años sobre el clima laboral en una organización no gubernamental de protección especial, de forma que no causarán daños físicos ni psicológicos. Además que tengo derecho a conocer todo lo relacionado con la investigación que implique mi participación, cuyo proceso ha sido avalado y aprobado por profesionales competentes de la institución a la que pertenecen.

Entiendo que mi identificación en este estudio será de carácter anónimo con absoluta confidencialidad en práctica de la ética profesional y que los datos recabados en ninguna forma podrían ser relacionados con mi persona, en tal sentido estoy en conocimiento de que el presente documento se almacenara por las personas responsables por el tiempo que se requiera. He sido informado de que mi participación en este estudio es completamente voluntaria y que consiste en responder un proceder metodológico cualitativo, con vistas a proteger mi identidad, expresiones y mi

comodidad, de modo que puedo decidir en cualquier momento si así fuera, no contestar las preguntas si me siento incomodo o incomoda desde cualquier punto de vista. Esta libertad de participar o de retirarme no involucra ningún tipo de sanción, ni tener que dar explicación y que una eventual no participación o retiro no tendrá repercusión en alguna área de mi vida u otro contexto.

Además, entiendo que no percibiré beneficio económico por mi participación, será una participación que aportara potencialmente a aumentar el conocimiento científico de la academia. Al firmar este documento autorizo que el investigador, autor de este estudio, así como auditores del mismo tendrán acceso a la información. Considero además que se realicen registros en otros tipos de soporte audiovisual, antes, durante y después de la intervención, para facilitar el avance del conocimiento científico, si fuera necesario. La información que se derive de este estudio podrá ser utilizada en publicaciones. Presentaciones en eventos científicos u en futuras investigaciones, en todos los casos serán resguardadas la identidad de los participantes.

Firma del participante y fecha:

Número de cédula:

Firma de los participantes

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

APENDICE 4

Guía de Plan de Intervención sobre Inteligencia Emocional con colaboradores de una organización no Gubernamental

PLAN DE INTERVENCIÓN EN INTELIGENCIA EMOCIONAL				
ACTIVIDAD	**DESCRIPCIÓN**	**MATERIALES**	**RESPONSABLE**	**TIEMPO**
Bienvenida y registro	-Bienvenida de los participantes a espacio físico -Desinfección de espacio y de participantes para el cumplimiento de protocolos de cuidado -Firma de registro de entrada	Espacio físico apropiado Gel y alcohol desinfectante Hojas de registro	Ps. Pablo Patiño	10 mnts.
Dinámica de apertura: La Telaraña	Desarrollo de dinámica rompehielos en la que los participantes intercambian un ovillo de hilo y comentan a los asistentes su nombre, cargo y que objetivos esperan del espacio formativo	Ovillo de lana Espacio amplio	Ps. Pablo Patiño	10 mnts

Introducción a la inteligencia emocional	Socialización de conceptos clave dentro de las teorías de inteligencia emocional, así como la socialización de las competencias personales y competencias sociales Desarrollo de FODA con participantes	Computadora Proyector Diapositivas hojas esferos	Ps. Pablo Patiño	20 mnts
Primer Eje: Autoconocimiento	Socialización de conceptos clave para el desarrollo progresivo del conocimiento de uno mismo	Computadora Proyector Diapositivas hojas esferos	Ps. Pablo Patiño	30 mnts.
Actividad de control de conocimientos: Actividad Proyectiva	Desarrollo de un dibujo creativo en el que se exprese de manera personal como nos percibimos a nosotros mismos, en función a mis gustos, destrezas, capacidades, preferencias, etc.	Hojas de papel bond Marcadores de colores Pinturas de colores Lápices	Ps. Pablo Patiño	30 mnts.

Segundo Eje: Autocontrol	Socialización de conceptos claves sobre control de emociones propias e impulsos Socialización de mecanismos de manejo adecuado de emociones	Computadora Proyector Diapositivas hojas esferos	Ps. Pablo Patiño	30 mnts.
Actividad de control de conocimientos: La lechuga de la verdad	Los participantes desarrollaran en hojas de notas adhesivas situaciones en las que se necesite aplicar los conocimientos sobre autocontrol y los demás participantes tendrán que plantear soluciones	Hojas de notas adhesivas Marcadores Lápices	Ps. Pablo Patiño	30 mnts.
Dinámica generadora: La maceta de las virtudes	Dinámica de desarrollo de destrezas propias y estrategias de autocontrol. El participante desarrollará una maceta en base a la modificación de una botella de plástico y ahí	Botellas de 3 litros Palitos de helado Pintura Cintas de colores Adhesivos Cartulinas con formas Lápices	Ps. Pablo Patiño	30 mnts.

	se sembrará de manera figurativa las virtudes que cada persona considera tener y también las estrategias de autorregulación emocional que más le hayan impactado	Papel Pegamento Tierra		
Receso	Espacio para recreación, despeje emocional Entrega de refrigerio	Refrigerio	Ps. Pablo Patiño	30 mnts.
Tercer Eje: Conciencia Social	Socialización de conceptos clave sobre empatía y conciencia social	Computadora Proyector Diapositivas hojas esferos	Ps. Pablo Patiño	30 mnts.
Cuarto Eje: Gestión de Relaciones Sociales	Socialización de conceptos clave sobre gestión social Abordaje de principales estrategias de regulación emocional, asertividad, reconocimiento y expresión eficaz de	Computadora Proyector Diapositivas hojas esferos	Ps. Pablo Patiño	30 mnts.

	emociones.			
Discusión de resultados y rueda de preguntas	Espacio de retroalimentación y aclaración de dudas por parte del facilitador	Computadora Proyector Diapositivas hojas esferos	Ps. Pablo Patiño	30 mnts.
Actividad de control de conocimientos: Roleplay	Se pedirá a los participantes que recreen escenas en las que tengan que poner en práctica los conocimientos aprendidos sobre conciencia social y gestión de relaciones sociales	Espacio despejado Apuntes del taller		30 mnts.
Dinámica de Cierre: Las estatuas emocionadas	Se pedirá a los participantes que se queden en una posición estática en la que demuestre una emoción específica, luego un voluntario previamente	Espacio despejado	Ps. Pablo Patiño	15 mnts.

	seleccionado tendrá que adivinar que emoción expresa cada persona			

APENDICE 5

ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

ENTREVISTA 1

DATOS REFERENCIALES			
Entrevistado	Jonathan León (Participante 1)	Cargo que desempeña	Facilitador Comunitaria
Edad	27	Fecha	16/05/2021
Profesión	Psicólogo	Tiempo de duración de la entrevista	55 mnts
Firma			
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN			
Determinar qué efecto tiene las emociones de los colaboradores de entre 25 a 30 años sobre el clima laboral en una organización no gubernamental de protección especial.			
Entrevistador: Pablo Patiño			

Muy buenas tardes, mi nombre es Pablo Patiño, soy estudiante de la maestría de administración de recursos humanos y me encuentro con el psicólogo social Jonathan León.

- ¿Cómo está, licenciado?

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

- Hola, todo bien, buenos días Pablo, me voy a presentar para la entrevista. Me llamo Jonathan León, tengo 27 años de edad, he estado vinculado a ONG locales en la provincia del Azuay, estoy relacionado al trabajo comunitario y a la activación de sistemas de protección de derechos locales en los territorios donde estamos focalizados.
- Coménteme cual es el cargo que desempeña en la organización que trabaja
- Yo, de profesión soy psicólogo social, sin embargo en la organización cumplo el rol de facilitador comunitario, el cual busca focalización de territorios que sean vulnerables para el ejercicio de derechos para la niñez y adolescencia. Esto implica trabajo directo con niños y adolescentes en el desarrollo de planes de vida, habilidades sociales y comunicativas. También implica articulación con organismos de protección de derechos como el consejo cantonal de protección de derechos y el MIES para la restitución de derechos de la población
- ¿Considera Ud. que esta población con la que trabaja requiere un tipo de cuidado especifico y una atención especial por parte de los profesionales?
- Si, al ser grupos de atención prioritaria y menores de edad implica una protección especial, sobre todo cuando ha existido situación de vulneración. Es un poco más complicado que trabajar con mujeres u otras poblaciones ya que la niñez cuenta con un código de protección a la niñez y adolescencia así que implica un contacto más cercano que con otras poblaciones
- ¿Cuenta Ud. con un equipo de trabajo?
- Sí, estoy vinculado a un equipo de protección primaria, a un equipo de protección secundaria. Participo en un grupo de comunicación y con la ON nacional que articula a miembros de la organización de otras ciudades del país para poder dar revisión a la metodología de trabajo.

- Previo a continuar, me gustaría aclarar que sus datos personales son de uso netamente académico por lo que se mantendrán de manera anónima; ¿está de acuerdo?
- Si, listo.
- ¿Cómo se siente al despertar previo a iniciar su jornada de trabajo?
- Desde inicios de este año he sentido que es más difícil levantarse, siento pesadez y desanimo, no quiero ir a mi espacio laboral; me siento obligado a cumplir con mis habilidades y mostrar cierto perfil profesional, que es importante. Esto me cuesta cada vez más, avanza hasta el fin de semana y siento que he perdido el ánimo para despertarme y se supone que debes despertarte con energía y yo me siento bastante cansado. Siento que ya no tengo la energía que tenía cuando empecé a trabajar, siento que una parte de mí se queda en casa y no puedo ser yo mismo, como un mismo ente, como si no fuera yo quien acude a las actividades laborales
- ¿Su ambiente laboral favorece el desarrollo de sus actividades?
- Puede que sí y puede que no, debido aunque tengo varios ambientes laborales; en Gualaceo, con mi equipo el ambiente es muy favorable, sin embargo el ambiente interinstitucional no lo siento tan favorable, existen varias organizaciones que mantienen una actitud muy a la defensiva, siempre cuestionan lo que hacemos como organización, este ambiente laboral en que se generan compromisos y luego no se cumplen. Mi ambiente en las oficinas del programa Cuenca tampoco es un ambiente favorable, me siento en peligro, me siento comparado y existen comparaciones entre equipos y eso hace que no se disfrute el trabajo y la intervención en sí.
- ¿Considera que trabaja demasiado?

- De hecho si, lo he llegado a considerar, justo en diciembre del año anterior postule en un puesto diferente en la organización pues estaba saturado de mi equipo y mi territorio en el que trabajo, quería una experiencia nueva en la organización y alejarme de ese contexto; no se pudo dar pero he buscado cambiar de puesto pues me satura mi contexto laboral; he buscado que funcione, sin embargo también es por problemáticas externas a la organización, lo complicado es la incertidumbre de no saber si tendremos trabajo de aquí a un año y eso obliga a que me asignen funciones que son ajenas a mi rol como cuando tuve que actuar en territorio sin equipo de prevención secundaria y haciendo roles que no me corresponden; ahora también me asignaron un rol de cuidado directo en las casas de acogida para el cuidado de niños, no es el rol para que me contrataron y estas tareas extras hacen que te desgastes y termines trabajando hasta las 22:00 o 23:00 de la noche y no te queda tiempo para tus actividades personales que te gustan ni pasar con familia o amigos y al día siguiente vas con el mismo desanimo a tu espacio de trabajo y eso hace que vaya empeorando en vez de mejorar y claro la situación actual demanda que ese malestar vaya acumulándose hasta explotar.
- ¿Considera que su trabajo podría llegar a desgastarlo emocionalmente?
- Sí, creo que me he desgastado a nivel emocional con el pasar de los días, teniendo en cuenta el contexto de pandemia que ha hecho que trabajemos más y estemos desempeñando roles que no desempeñábamos y buscar nuevas estrategias de intervención. Mi desgaste se vincula en el disfrute del trabajo, siento que no disfruto de mi trabajo, en el tema relacional busco hacer amigos pero esta gente que llega a la institución se va a partir del año y esa rotación hace que ya no busques un vínculo con esa persona. Claro, una persona llega y

se va a los 4 meses y eso te deja desgastado y empiezas a no relacionarte tanto y eso no sería lo ideal en un ambiente de trabajo y eso se va relacionado por la lógica de una organización que tiene una lógica de cambios internos; se han ido compañeros y directores y ese desgaste lo he sentido

- ¿Conoce usted los valores de la organización?
- Los valores están claros desde el inicio, el tema de los contratos, cuánto tiempo se queda una persona en la organización, las faltas y lo que te desvincularía de la organización. Ha habido desvinculaciones y mantienen ocultas las razones por las que a los compañeros se les desvincula, eso genera mucho malestar pues me causa indefensión el pensar en que un día te llamen y te digan que te desvincularán del espacio laboral. Esa inseguridad no te deja disfrutar de tu espacio laboral ni de tu trabajo, no sé hasta qué punto más debo esforzarme por la organización si va a llegar cierto punto en el que me digan "hasta aquí".
- ¿Cómo resuelve los problemas que se suscitan durante la jornada de trabajo?
- Con usuarios han existido problemas entre ellos, problemas de violencia, falta de líderes; existen problemas entre ellos pero no afectan mi rol. Sin embargo con otros compañeros de equipo si han existido conflictos que han llegado incluso a conocimiento de las autoridades de la organización y de talento humano, los conflictos solemos resolverlos tratando de no llegar a mayores situaciones. A mí me afecta emocionalmente cuando hay problemas y mi equipo está fragmentado y no solo a mí sino al ambiente que se respira en esas situaciones.
- ¿Considera que el trabajo que realiza tiene valor?
- A veces considero que estoy "arando en el mar", no hay muchos cambios y lo que uno está haciendo puede no ser tan significativo para la comunidad, a veces siento que hago cosas que no hago cosas que podría hacer y se queda solo en

ideas, siento que me alejo de la comunidad y pongo barreras con la gente. Siento que hago las cosas solo porque tengo que cumplirás y no por qué es lo correcto.

- ¿Cómo se siente con las relaciones interpersonales con sus compañeros / jefes?
- Con mis jefes es una relación ambivalente, los siento cercanos y lejanos, hay muy poca retroalimentación de los procesos y no hay una preparación o un seguimiento. No hay un reconocimiento los logros que se consiguen en la organización, siento que existen barreras, hay momentos en que los siento muy cercanos y otros muy lejanos en los que prestan poco interés en el trabajo que estoy haciendo desde prevención primaria, no diría que es la relación más óptima entre tus jefes y tú. Con mi equipo de trabajo el trabajo es más dinámico, solemos mantenernos en sinergia sin embargo existen problemas de comunicación muchas veces hay conflictos que desestabilizan el clima del equipo, a veces es por el ingreso de nuevas personas o problemas de comunicación, son habilidades que uno va desarrollando pero que no están desarrolladas y no se da esa sinergia.
- ¿Se siente conectado con la población con la que trabaja?
- Creo que sí, mi relación con ellos es una relación de confianza y eso es difícil de lograr, es una relación de mutuo respeto, de empatía con la mayoría de personas. Hay personas con las que existen conflictos y eso hace que las partes de la comunidad no trabajen bien entre ellas, además debido a la pandemia es más difícil movilizarse hasta la comunidad donde trabajo.
- ¿Siente interés por trabajar con la población que trabaja?
- Sí, pero no sé hasta qué nivel el interés es suficiente para obtener los resultados. No me siento motivado para llevar los procesos ni con la responsabilidad para llevarlos a cabo, creo que eso es peligroso.

- ¿Cómo considera que es trabajar todo el día con la población a la que atiende?
- A veces es cansado, dependiendo de las actividades que estén planificadas, pero ya luego me desmotivo y lego a pensar en otros espacios.
- ¿Considera que ejercer su trabajo lo ha insensibilizado en su trato con la gente?
- Sí, pero la gente no es el problema, son personas que necesitan activación de derechos, pero el trabajo sin resultados genera que piense que “no es mi problema”, pero es el sistema el que te lleva a pensar, esto pasa siempre, ayudas a alguien y luego debes seguir ayudando
- ¿Cómo se siente a nivel emocional con el trabajo que realiza?
- A veces por las actividades me siento en riesgo emocional, me preocupa que por trabajar en contacto con grupos me llegue a contagiar de COVID 19 y es complicado además la situación laboral tan pesada te aleja de actividades como el deporte y la socialización y la energía ya no te da para más; eso me afecta. Siento que he fallado a mis ideales como persona, “no debes ser esclavo del trabajo” y esa situación es constante. Me siento enojado constantemente
- ¿Considera que su trabajo podría endurecerlo emocionalmente?
- No, a ese nivel no. Siento que he perdido empatía con los usuarios, a veces se normaliza lo que está ocurriendo en la comunidad. He sentido que hay emociones que antes no me afectaban ahora me afectan mucho, el enojo va creciendo y creciendo y siento que he estado en episodios depresivos por el tema laboral por el tema de las responsabilidades y horarios, el trabajar los fines de semana también reduce tu tiempo libre para esta con la gente que estimo
- ¿Sus actividades en su trabajo le producen estrés?
- Si por que el caer en rutina me resulta muy estresante. Ya no disfruto los fines de semana. La emoción que más se presenta es la frustración, quisiera renunciar

pero me doy cuenta que tener un espacio laboral es muy importante para tener otras áreas de tu vida en equilibrio. Además, no hay demasiadas plazas de trabajo en el área que trabajo, por lo que hay que esperar un tiempo hasta que el espacio mejore

- ¿Considera que tiene autocontrol emocional?
- No lo tengo, las emociones me derrumban con facilidad y eso afecta mi vida y mi trabajo. Las emociones no solo vienen del espacio laboral sino de también otras personas en las que estas en contacto y no se puede tener control de todas esas emociones. Es una sensación constante
- ¿Conoce cuáles son sus reacciones ante situaciones de estrés? ¿Podría predecirlas?
- No las podría identificar, anqué el frecuente uso del cigarrillo si se manifiesta en situaciones de estrés. Considero que el consumo de alcohol y cigarrillo aumentaron para controlar la situación de estrés; en ocasiones la ansiedad y el estrés hacen que me quede en casa y no quiera tener contacto con nadie.
- ¿Reconoce Ud. la influencia que tienen sus emociones sobre una persona o situación?
- Sí, creo que mi tendencia natural al estar enojado es alejarme, me alejo de mi círculo cercano y eso genera ciertas dudas. Me cuesta mucho expresar mis sentires, creo el mi educación sobre cómo ser hombre ha hecho que me cohíba, me alejo y trato de distanciarme de todo, eso hace que pase malos ratos y que mis relaciones no funcionen. Solo me quedo con mi familia que son los que siempre me apoyan.
- ¿Puede Ud. Reconocer y expresar emociones de manera eficaz?

- No, o es eficaz porque no hay un equilibrio en mi vida. Es algo que no encuentro pero tampoco le he dado interés. Estoy inmerso en esto, te enseñan a medir el éxito acorde a cuanto ganas y en que trabajas, no te enseñan a medir el éxito acorde a hacer lo que te gusta, sabes que estas mal pero no mejoras porque estas en otras cosas
- ¿Posee Ud. la capacidad de decir NO?
- No, me cuesta mucho decir no, no he desarrollado la capacidad, suelo decir si a todo y eso me lleva a sobrecargarme de cosas, termino apoyando a varios colectivos porque siento que tengo la capacidad, pero no el tiempo ni la energía para hacerlo
- Muchas gracias licenciado por su participación.

FIN DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA 2

DATOS REFERENCIALES			
Entrevistado	Jessica Gómez (Participante 2)	Cargo que desempeña	Coordinadora Programática
Edad	30	Fecha	16/05/2021
Profesión	Abogada / Trabajadora Social	Tiempo de duración de la entrevista	49 mnts
Firma			
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN			
Determinar qué efecto tiene las emociones de los colaboradores de entre 25 a 30 años sobre el clima laboral en una organización no gubernamental de protección especial.			
Entrevistador: Pablo Patiño			

Muy buenas noches, mi nombre es Pablo Patiño, soy estudiante de la maestría de administración de recursos humanos y me encuentro con la abogada Jessica Gómez

- Buenas noches abogada, puede comenzar comentándonos sobre Ud., sobre su cargo que desempeña
- Mi cargo se llama coordinadora programática, trabajo en una organización no gubernamental, mi profesión es abogada y licenciada en trabajo social. A lo

largo de mi experiencia siempre he laborado en organizaciones que prestan atención a grupos de atención prioritaria

- ¿Cómo describiría a la población con la que trabaja?
- Es una población que requiere mucha atención y muchos niveles de conocimiento y experiencia pues son grupos que están sumergidos a nivel económico en niveles de pobreza y extrema pobreza y en el ámbito social son rodeados de problemáticas que incluyen maltrato psicológico, físico, violencia emocional, sexual, patrimonial, entre otros problemas.
- Considera que el servicio que un profesional de una ONG de protección especial brinda a un usuario puede estar orbitado por situaciones que pueden afectar al colaborador
- Si, sobretodo emocional. Considero que es muy importante en este tipo de trabajos el tema del autocuidado del funcionario que brinda estos servicios, pues es la persona que recepta directamente todas las situaciones emocionales de la familia o persona con la que se va a intervenir, por lo que requieren alto nivel de autocuidado para evitar problemas.
- ¿Cómo se siente cada mañana al momento de enfrentar una nueva jornada de trabajo?
- Mi primer pensamiento es cumplir con todo lo planificado, no siempre es posible dadas las vastas cargas laborales diarias y eso es frustrante, pero ese es mi pensamiento. Con el transcurso del día aumentan las actividades y pasan las horas y una se frustra por las actividades no cumplidas.
- ¿Su ambiente laboral favorece el desarrollo de sus actividades?
- El ambiente laboral en mi organización es muy estructurado, tiene jerarquía y un direccionamiento claro para cada rol. Por la pandemia se hace difícil cumplir

con actividades que requieran presencia física, hay muchas reuniones telemáticas y eso ocupa mi tiempo de realizar otras actividades. El trabajo en territorio es importante, pero mi trabajo me exige cumplir lineamientos que nos piden establecimientos estatales y el tiempo no alcanza para cumplir todas las actividades en territorio

- ¿Considera que trabaja demasiado?
- Si, muchas veces se incrementa el horario laboral, en mi caso el horario es de 08:30 a 17:30, sin embargo fácilmente se amplía hasta las 21:00, mi rol no me permite realizar teletrabajo y debo estar en labor presencial y hasta los horarios se extienden los sábados y domingos, siempre hay emergencias y esto se debe prever pues siempre se está dispuesta a apoyar por la responsabilidad que implica pero esto si me afecta a nivel emocional y psicológico, con el tiempo se va sintiendo este desgaste
- ¿Conoce usted los valores de la organización?
- Si, inicialmente a mi ingreso tuvieron un plan de inducción amplio para conocer la misión, visión, modelo de atención y la organización en sí. Yo creo que en la organización hace falta trabajar en el área de talento humano, con el personal, adecuar horarios, revisar el tema de la carga laboral, quizá aumentar el personal para abastecer las necesidades y requerimientos, también necesitaría trabajar en el tema del autocuidado al personal por el tema emocional y las altas horas de trabajo que exige el trabajo y la población con la que se trabaja
- ¿Cómo se siente a nivel emocional después de una jornada de trabajo?
- Agotada, los seres humanos no somos máquinas de trabajo y esta vida laboral nos desgasta emocionalmente, porque además uno aparte de una vida laboral también tiene una vida familiar, a mí me cuesta llegar a casa y recién revisar las

tareas de mi hijo, no tengo mis horarios de descanso completos y el hecho de trabajar los fines de semana hace que comience una nueva semana totalmente cansada

- ¿Cómo resuelve los problemas que se suscitan durante la jornada de trabajo?
- Con la comunicación, dentro de la organización es un principio fundamental la comunicación y solemos usar medios presenciales y virtuales. Siempre trato de resolver los problemas en equipo
- ¿Cómo se siente con las relaciones interpersonales con sus compañeros / jefes?
- Muy bien, siempre en el marco del respeto y los derechos humanos. Trato de mantener comunicación con todos los técnicos a mi cargo y con mis superiores, para así reportar problemas y situaciones.
- ¿Considera que el trabajo que realiza tiene valor?
- Si, justamente queremos cambiar las vidas de nuestros usuarios, en este caso son vidas de niños, niñas, adolescentes, familias que por cuestiones de vida están separados de su familia; el valor principal es poder cambiar vida y poner un granito de arena para que estas personas se sientan mejor consigo mismas y obtengan sus metas personales y restablecer el vínculo familiar.
- ¿Se siente conectado con la población con la que trabaja?
- Yo creo que sí, he trabajado previamente con otras poblaciones de atención prioritaria, eso me permite poder llegar a los usuarios de manera cordial y empática para poder generar una buena relación de apoyo
- ¿Cómo considera que es trabajar todo el día con la población a la que atiende?
- Depende del cargo, en mi caso mi relacionamiento es indirecto, pero por mi experiencia se lo que significa y es una experiencia muy valiosa para impartir conocimiento y aprender de las familias. Trabajar con los equipos es agradable,

hay que dar seguimiento para comprobar el cumplimiento de la metodología, pues no es solo cumplir actividades sino la manera en que se hace, por eso es necesario los respectivos documentos que avalan el trabajo en territorio realizado

- ¿Siente interés por trabajar con la población que trabaja
- Si, quisiera seguir trabajando a favor de la niñez y adolescencia.
- ¿Considera que ejercer su trabajo lo ha insensibilizado en su trato con la gente?
- No creo, hay que ser sensible no solo ante los problemas del usuario sino la de los colaboradores, no somos herramientas, somos seres humanos y detrás de ellos esta su familia y hay que entender las dificultades de cada uno
- ¿Cómo se siente a nivel emocional con el trabajo que realiza?
- Me siento contenta, pero desgastada por el tema de horarios, y beneficios en el trabajo, es importante que desde las organizaciones se tome medidas frente a esto y considerar la ampliación de personal pues hay actividades que se pueden ejecutar con mayor personal. Hay que pensar en derechos laborales que deben ser cumplidas en un estado de derechos.
- -¿Siente frustración en el rol que ejerce en su trabajo?
- Si, al inicio nadie me menciono las situaciones que iba a enfrentar. Aquí es importante la vocación, pero también hay que tener en cuenta el derecho laboral y el autocuidado del profesional
- ¿Cómo aborda los problemas emocionales en su trabajo?
- Es interesante detectar esas situaciones, desde un nivel jerárquico superior he podido detectar que equipo tiene mejores relaciones entre ellos pues eso hace que las cosas fluyan muy bien, pero los problemas y disgustos entre equipos hace que haya problemas personales que trascienden a lo laboral. Hay que saber

detectar problemas e intervenir a tiempo para conversar con cada persona del equipo y saber cómo se están sintiendo

- ¿Qué emoción considera que predomina en Ud. cuando está trabajando?
- Va cambiando a lo largo del día, al inicio del día me siento contenta, luego por las situaciones laborales siento mucha impaciencia, frustración, preocupación cuando las cosas se me salen de las manos, me preocupa por que para atender emergencias hay un protocolo para seguir y hay que aprender a manejar esas situaciones. Mi emoción predominante es la ansiedad
- ¿Sus actividades en su trabajo le producen estrés?
- Si, bastante, me ha afectado emocional y físicamente. Hay días en que no puedo dormir, me ha afectado la percepción de la realidad por los altos niveles de estrés. También me ha afectado a nivel visual por las largas horas de trabajo frente a una computadora. Los problemas laborales me han afectado a nivel familiar, en mi casa he descuidado muchas cosas por mi larga jornada laboral y eso me hace sentir frustración.
- ¿Considera que tiene autocontrol emocional?
- Si, trato de tener una rutina que me permita relajarme cuando puedo, trato de estar con mi familia en los pequeños momentos libres pues mi trabajo me absorbe mucho. Es una forma de autocuidado
- ¿Conoce cuáles son sus reacciones ante situaciones de estrés? ¿Podría predecirlas?
- Si, se cómo reacciono cuando estoy estresada, suelo buscar mi espacio, me retiro y aparto de la gente, no me gusta explotar con la gente, prefiero alejarme de todos y estar sola, trato de no mostrar esas emociones explosivas en frente e otros.

- ¿Reconoce Ud. la influencia que tienen sus emociones sobre una persona o situación?
- Siempre hay que estar consciente de lo que se va a decir, mis palabras pueden tener un efecto sobre otros y por eso hay que actuar desde el marco del respeto. Trato de que todo se resuelva de manera positiva y pacífica. Mi rol me permite siempre atender problemas y busco que la comunicación y el respeto sea la solución
- ¿Puede Ud. Reconocer y expresar emociones de manera eficaz?
- Si, trato de conectarme conmigo misma, puedo reconocer mis emociones sin embargo expresarlas siempre desde el respeto es muy importante. Hay espacios para poder expresar emociones y otros que no
- ¿Posee Ud. la capacidad de decir NO?
- Si y no, en cosas del trabajo en que mi rol está en juego es necesario saber negarse, de eso se trata el liderazgo, hay que saber decir no en ciertas situaciones y uno como jefe inmediato tiene que tomar soluciones, conversar y saber llamar la atención, es parte del rol y es una habilidad que se debe desarrollar en el ámbito laboral. En el ámbito personal me suele costar dependiendo de la situación en la que este

FIN DE ENTREVISTA

ENTREVISTA 3

DATOS REFERENCIALES			
Entrevistado	Fernanda Quito (Participante 3)	Cargo que desempeña	Trabajadora Social
Edad	27	Fecha	19/05/2021
Profesión	Trabajadora Social	Tiempo de duración de la entrevista	40 mnts
Firma			
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN			
Determinar qué efecto tiene las emociones de los colaboradores de entre 25 a 30 años sobre el clima laboral en una organización no gubernamental de protección especial.			
Entrevistador: Pablo Patiño			

Muy buenas noches, mi nombre es Pablo Patiño, soy estudiante de la maestría de administración de recursos humanos y me encuentro con la trabajadora social Miryam Quito

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

- Buenas tardes, licenciada
- Buenos días
- Comience comentándonos sobre su rol en esta organización de protección especial
- Mi rol está enfocado a la articulación de servicios a beneficio de las familias y niños, debido a que la organización no puede cubrir todas las necesidades de los usuarios, por lo que es necesario la articulación.
- ¿Cómo se siente cada mañana al momento de enfrentar una nueva jornada de trabajo?
- Siento ansiedad, en especial por las emergencias con las familias. Al inicio de la jornada me da ansiedad pensar que pasara en el día, no siempre se puede cumplir con las obligaciones planificadas por las emergencias tan constantes. También el clima laboral no me ayuda porque hay que trabajar en equipo y me resulta complicado porque las personas de mi equipo no avanzan a mi ritmo y me da ansiedad negativa.
- ¿Su ambiente laboral favorece el desarrollo de sus actividades?
- No, más bien lo entorpece por que al estar pendiente de otras personas me quita la concentración de mi rol individual
- ¿Considera que su trabajo podría llegar a desgastarlo emocionalmente?
- Sí, me ha desgastado un poco, se han dado ocasiones de estrés por el exceso de trabajo en las que solo me concentro en el trabajo, en lugar de pasar tiempo con mi familia, con mi hijo.
- ¿Considera que trabaja demasiado?
- Sí, creo que sí, mi rol es muy pesado y maneja muchas funciones y actividades que no pueden esperar, sobre todo en las emergencias en las que no se puede

postergar y se debe dar atención prioritaria. Pese a que uno tiene las 8 horas laborales siempre hay una emergencia en las que toca atender con prioridad y termina trabajando más de las 8 horas, fines de semana y por tanto papeleo uno termina trabajando hasta la madrugada.

- ¿Conoce usted los valores de la organización?
- Yo los desconozco, no ha habido una socialización, o tal vez lo fue y no preste atención, pero que yo recuerdo no
- ¿Cómo se siente a nivel emocional después de una jornada de trabajo?
- Me siento desgastada física y emocionalmente, a veces siento que no tengo ganas de nada, a veces no me gusta hablar con nadie porque siento que va a salir un tema de trabajo. Siento que al principio no era tanto, pero se ha ido agudizando y siento que se debe a las actividades que uno tiene que cumplir, yo soy muy exigente conmigo misma, es mi personalidad y siento que eso y el peso del trabajo me hacen sentir muy desgastada
- ¿Cómo se siente con las relaciones interpersonales con sus compañeros / jefes?
- En el tema laboral mi equipo no va a mí mismo ritmo, las actividades no salen en conjunto porque ellos no entregan resultados a tiempo, entre equipos siento que hay mucha competencia para sobresalir y pese a que pueda ser sana también existen roces. Con mis jefes percibo que no ven todas las actividades que realizamos y minimizan el trabajo, nos ponen a realizar labores que ellos creen que no toma más de 1 hora peo en realidad suele ser mucho más.
- ¿Cómo resuelve los problemas que se suscitan durante la jornada de trabajo?
- Con mi equipo tratamos de resolver con el dialogo, creo que una persona no piensa igual que otra y eso puede llegar a causar problemas pero nada que el

dialogo no resuelva. Con mis jefes también resolvemos los problemas con el dialogo pero dando mucha importancia al respeto.

- ¿Se siente conectado con la población con la que trabaja?
- Si, trabajar con niños en riesgo de vulneración es un trabajo maravilloso, uno genera vínculo con los niños, me siento bien sabiendo que hacemos algo a favor de ellos. Pero también se involucra la vida personal y laboral y eso me preocupa por que vemos los problemas que tienen muy de cerca y me da miedo que cosas similares puedan pasar en mi familia o a mi hijo.
- ¿Considera que tiene facilidad de comprender y conectar con sus usuarios?
- Si, ellos me dan mucha apertura para trabajar, pero no comparto con ellos sus razones, las entiendo laboralmente, pero no comparto.
- ¿Cómo considera que es trabajar todo el día con la población a la que atiende?
- Me gusta, me apasiona, es desgastante pero siento que después de todo el proceso con ellos se puede conseguir un producto que es muy valioso para las familias, para los niños. Este producto tiene un valor pero también tiene un sentido, que es que las familias tengan autonomía y no se vulnere los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- ¿Considera que ejercer su trabajo lo ha insensibilizado en su trato con la gente?
- Hay situaciones que me han insensibilizado, a veces no comprendo las razones de las familias para recaer en situaciones negativas y problemas. Hay familias que por su proceder crea en uno un “quemeimportismo” frente a sus problemas porque ya se les ha advertido tantas veces y siguen reincidiendo
- ¿Cómo se siente a nivel emocional con el trabajo que realiza?

- Siento que estoy medianamente feliz, siento que trabajo donde quiero y hago lo que amo, pero siento también que estoy desmotivada porque no logro lo que busco, mis objetivo no se cumplen en el trabajo
- ¿Considera que su trabajo podría endurecerlo emocionalmente?
- Si, uno va perdiendo el interés por buscar una solución y eso genera que uno piense que no se va a lograr el objetivo y dejo de hacerlo, busco solo cumplir por cumplir pero no con un legítimo interés.
- ¿Sus actividades en su trabajo le producen estrés?
- Si bastante, cuando no salen las cosas o no se entregan resultados a tiempo me genera mucho estrés.
- ¿Qué emoción considera que predomina en Ud. cuando está trabajando?
- Cuando culmino una actividad me siento satisfecha, libre del peso de la responsabilidad, pero también siento mucha ira y ansiedad a la par en largas jornadas de trabajo, siento que esto me ha perjudicado por que me frustro rápido y no me salen las cosas.
- ¿Considera que tiene autocontrol emocional?
- Si y no, Con los usuarios trato de controlarme mucho, pero con mi equipo de trabajo no tanto, a veces si exploto y me enojo mucho
- ¿Conoce cuáles son sus reacciones ante situaciones de estrés? ¿Podría predecirlas?
- Si, sé que puedo llegar a explotar muy mal a nivel emocional y prefiero alejarme, pero no siempre logro reconocerlo a tiempo
- ¿Reconoce Ud. la influencia que tienen sus emociones sobre una persona o situación?

- Si, cuando mi equipo me percibe enojada siempre buscan una manera de apoyar, pero suelen ser ellos quienes hacen que me enoje primero. Siento que repercute más para hacer una tarea mi ira que la propia responsabilidad.
- ¿Puede Ud. Reconocer y expresar emociones de manera eficaz?
- Suelo reconocer mis emociones pero no siempre suelo expresarlo bien, intento hacerlo de manera educada en un principio pero si no obtengo resultados empeora.
- ¿Posee Ud. la capacidad de decir NO?
- Sí, pero mínimamente, me limito mucho para hacerlo, hay situaciones y personas con las que me cuesta decir no.

FIN DE ENTREVISTA

ENTREVISTA 4

DATOS REFERENCIALES			
Entrevistado	Milton Arias (Participante 4)	Cargo que desempeña	Facilitador Comunitario
Edad	30	Fecha	16/05/2021
Profesión	Psicólogo Clínico	Tiempo de duración de la entrevista	49 mnts
Firma			
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN			
Determinar qué efecto tiene las emociones de los colaboradores de entre 25 a 30 años sobre el clima laboral en una organización no gubernamental de protección especial.			
Entrevistador: Pablo Patiño			

Muy buenas noches, mi nombre es Pablo Patiño, soy estudiante de la maestría de administración de recursos humanos y me encuentro con el psicólogo clínico Milton Arias

- Coméntenos licenciado, desde su perspectiva de profesional de la salud, ¿Cómo se siente cada mañana al momento de enfrentar una nueva jornada de trabajo?

- A partir de la pandemia siento que hay muchas cosas que me preocupan, pero me siento con ánimo, trato de pensar en positivo y pensar que todo esto es momentáneo y que se puede superar. Despierto con el deseo de hacer algo positivo
- ¿Su ambiente laboral favorece el desarrollo de sus actividades?
- Si, la organización de mis actividades me permite poder desarrollarlas, sin embargo no siempre se puede estar de acuerdo o conforme con las cosas de la organización
- ¿Conoce usted los valores de la organización?
- Sí, yo las conocía previamente antes de acceder al trabajo, investigue a la organización y ya conocía los valores de la organización.
- ¿Considera que trabaja demasiado?
- Si, en este trabajo pese a que existe un horario establecido de 8 horas uno termina trabajando más, trabajando de noche, de madrigada, los fines de semana. Yo considero que todos los trabajos son pesados, pero este trabajo te permite estar en sincronía con otras personas que realmente trabajan demasiado y tener una perspectiva
- ¿Considera que su trabajo podría llegar a desgastarlo emocionalmente?
- Considero que no estoy hecho para trabajar mucho tiempo en el mismo lugar de trabajo, antiguamente se podía estar 30 años en una institución pero ahora yo no quiero eso, me satura y es monótono, me siento desgastado más por la monotonía de mi trabajo que por el exceso de trabajo como tal.
- ¿Cómo se siente a nivel emocional después de una jornada de trabajo?
- Despende del día y la actividad. Si es un día de oficina con informes, video llamadas, reuniones y encerrado con los compañeros es pesado, pero si es en

territorio yo me siento bien porque estoy afuera y en contacto con otras personas que no son los de la oficina. Me gusta más compartir con personas que pasar solo en una oficina, porque el constante contacto con los compañeros de equipo genera problemas que persisten incluso después del fin de semana.

- ¿Se siente conectado con la población con la que trabaja?
- Claro, esta es mi vocación de trabajo, el trabajo social es valioso y me gusta para formar una amistad después de todo este tiempo. Me siento cómodo en la comunidad después de todo este tiempo, fue difícil al principio pero ahora ya existe un vínculo.
- ¿Considera que el trabajo que realiza tiene valor?
- Donde yo me desempeño los resultados no se ven inmediatamente. En el ámbito social, es un trabajo que lleva años, el resultado no es algo que se vea a simple vista, no hay un producto establecido, sino que lo ves después con la gente.
- ¿Cómo se siente con las relaciones interpersonales con sus compañeros / jefes?
- Yo creo que tu lugar de trabajo es una familia y como todas las familias es disfuncional, hay ente con la que te puedes llevar y otras con las que es mejor evitar problemas. En mi ambiente laboral es un poco complicado, hay mucho estrés y yo quiero llevarme con todos, hay días en los que peleas y otros en los que lo arreglas siempre con comunicación. Hay compañeros con la que tengo relación buena y otros con los que no tengo relación alguna.
- ¿Siente interés por trabajar con la población que trabaja
- Si, esta es mi vocación, yo me frustro y me enoja pero siento que esto es lo que me gusta, este trabajo para mi tiene valor porque lo hago por la gente. Yo le doy valor al trabajo porque para la gente representa un cambio significativo
- ¿Considera que ejercer su trabajo lo ha insensibilizado en su trato con la gente?

- Si, al inicio en mi trabajo me sentía tan mal, llegaba a mi casa a llorar de la impotencia de ver a niños sumergidos en estos problemas tan fuertes, me frustra mucho no poder hacer más de lo que mi rol me lo permite. Esos problemas te van endurando, eso te forma un carácter diferente, uno va desarrollando como clínico un perfil de soporte y debe ser duro, para brindar soporte y muchas veces eso te vuelve insensible.
- ¿Siente frustración en el rol que ejerce en su trabajo
- Si, a veces el tratar con tantos problemas emocionales que tiene la gente de la comunidad me pone en una perspectiva difícil, quisiera ayudar a todos, pero los problemas reinciden, no escuchan y vuelven a cometer los mismos errores, me frustra no poder generar un cambio rápido y no poder ayudar más allá de lo que la organización me permite.
- ¿Cómo aborda los problemas emocionales en su trabajo?
- Hay muchos, a veces uno intenta ayudar con eso y termina peleándose con los compañeros, hay mucho estrés en el ambiente laboral y a veces una palabra en falso puede desatar un problema entre equipos. Yo creo que he resulto problemas en base a comunicarme y resolver con el dialogo todo tipo de problemas
- ¿Considera que tiene autocontrol emocional?
- Si, como parte de mi perfil profesional se me exige tener autocontrol emocional, intento tomarme mi tiempo para arreglar los problemas, me relajo e intento alejarme para despejar mi mente
- ¿Conoce cuáles son sus reacciones ante situaciones de estrés? ¿Podría predecirlas?

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

- Si, llevo un proceso terapéutico con mi psicólogo que me permite reconocer mis emociones, intento tener bajo control las cosas pero como todos los seres humanos a veces exploto y eso está mal. Me ha pasado con mis compañeros que no entienden mi situación personal y término explotando porque soy un humano, no es culpa de nadie, es solo que somos humanos y tenemos sentimientos.
- ¿Puede Ud. Reconocer y expresar emociones de manera eficaz?
- Es muy complicado, hay situaciones en las que uno siente que algo está pasando pero no sabes que, siento ansiedad de saber que está pasando por que no puedo tener control sobre esto. En mi trabajo se me presenta la ansiedad constantemente y llevo un proceso terapéutico para poder reconocerla y calmarla a tiempo
- ¿Posee Ud. la capacidad de decir NO?
- Es muy difícil, no tengo la capacidad, sin embargo estoy preparándome para desarrollarla, siempre me ha costado decir no, término involucrándome en cosas que no quiero por no saber decir no y es por eso que estoy con un psicólogo que me ayuda a poder desarrollar estas destrezas.

FIN DE ENTREVISTA

ENTREVISTA 5

DATOS REFERENCIALES			
Entrevistado	Jessica Jara (Participante 5)	Cargo que desempeña	Psicóloga Clínica
Edad	29	Fecha	16/05/2021
Profesión	Psicóloga Clínica	Tiempo de duración de la entrevista	49 mnts
Firma			
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN			
Determinar qué efecto tiene las emociones de los colaboradores de entre 25 a 30 años sobre el clima laboral en una organización no gubernamental de protección especial.			
Entrevistador: Pablo Patiño			

Muy buenas noches, mi nombre es Pablo Patiño, soy estudiante de la maestría de administración de recursos humanos y me encuentro con la psicóloga clínica Jessica Jara

- Comience comentándonos sobre su rol en su organización

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

- Es una organización orientada a brindar protección especial a niños, niñas y adolescentes. Mi rol es fomentar el desarrollo de competencias de las familias y apoyar en una situación emocional especifica de la familia
- ¿Cómo se siente cada mañana al momento de enfrentar una nueva jornada de trabajo?
- Para mí es un reto, no es una situación fácil, trabajamos situaciones fuertes, complejas y combinadas. Suelo estar preocupada y cansada a lo largo del día
- ¿Su ambiente laboral favorece el desarrollo de sus actividades?
- Mi ambiente es normal, trato de tener mis actividades personales, pero las cosas puede dificultarse cuando hacemos actividades en grupo, eso suele generar roces
- ¿Considera que trabaja demasiado?
- Si, por que la jornada de trabajo se extiende más allá de lo establecido, una trabaja más de las 8 horas, a veces en la madrugada, a veces fines de semana y eso es muy pesado
- ¿Considera que su trabajo podría llegar a desgastarlo emocionalmente?
- Sí, yo me siento bastante desgastada, y a mis compañeros también les afecta mucho el estar trabajando más de la cuenta, hay demasiadas emergencias, y eso nos afecta grupal y personalmente. Siento que mi ambiente laboral es de mucho estrés
- ¿Conoce usted los valores de la organización?
- Si se me explico a breves rasgos, pero a medida de mi experiencia en la organización he ido aprendiéndolos mas
- ¿Cómo se siente a nivel emocional después de una jornada de trabajo?

- Cansada, demasiado cansada. Solo voy a casa a dormir y esa falta de energía me hace sentir frustrada por que no puedo compartir con mi hija o con mi esposo.
- ¿Considera que el trabajo que realiza tiene valor?
- Sí, porque me gusta mi carrera y mi profesión. Es un compromiso con las familias más que con la organización. Me siento conectado por la confianza que me dan de ayudarlo con sus problemas más oscuros
- ¿Cómo se siente con las relaciones interpersonales con sus compañeros / jefes?
- Muy buena, con mis compañeros suele ser más estrecha la relación, sin embargo a veces tenemos problemas por el desarrollo de actividades en equipo.
- ¿Cómo resuelve los problemas que se suscitan durante la jornada de trabajo?
- Tratamos de resolverlo con la comunicación y el respeto. Los problemas se deben hablar.
- ¿Considera que tiene facilidad de comprender y conectar con sus usuarios?
- Sí, mucho. Trato de ponerme en sus zapatos ante todo
- ¿Cómo considera que es trabajar todo el día con la población a la que atiende?
- Desgastante, ellos requieren mucha atención, las situaciones que ellos tienen son fuertes y emocionalmente fatiga mucho
- ¿Siente interés por trabajar con la población que trabaja?
- A veces lo cuestiono por la carga tan grande de trabajo, de horario, de papeleo que hay que hacer. Es un desgaste por lo demandante que es la organización.
- ¿Considera que ejercer su trabajo lo ha insensibilizado en su trato con la gente?
- Si, ya me ha sucedido, me siento insensible porque son conflictos que se repiten y no se resuelven.
- ¿Cómo se siente a nivel emocional con el trabajo que realiza?

- Satisfecha porque me gusta mi trabajo, pero me frustra mucho no poder resolver problemas ni conseguir cambios reales en la familia y los NNA. Estas situaciones no mejoran y eso me frustra mucho, me cansa el estar insistiendo y no lograr cambios, se vuelve frustrante y estresante al punto que ya no da ni ganas de seguir trabajando con esas familias pues ya sabemos de antemano lo que hacen, porque lo hacen y nunca cambian.
- ¿Sus actividades en su trabajo le producen estrés?
- Sí, he sentido mucho estrés, a mí me afecta mucho a nivel emocional el trabajo, he tenido que tomar terapia los fines de semana y a veces no me alcanza el tiempo ni para eso, entre mi trabajo y mi familia casi no queda tiempo para nada, no solo es estrés sino también ansiedad de no poder organizarme porque siempre hay una nueva emergencia.
- ¿Considera que su trabajo podría endurecerlo emocionalmente?
- Sí, creo que mi carrera como psicóloga me exige mostrar un perfil más severo, más de apoyo para la familia por que no puedes desmoronarte ahí, mientras ves como una persona está en crisis
- ¿Qué emoción considera que predomina en Ud. cuando está trabajando?
- Si estoy con mis usuarios intento estar más alegre porque quiero transmitir eso a mis usuarios, pero ya eso cansa, me siento fatigada y a veces los compañeros si apoyan para que eso se alivie, sin embargo al llegar a casa sigo sintiendo la misma fatiga que persiste hasta el día siguiente y los fines de semana.
- ¿Considera que tiene autocontrol emocional?
- Si, como psicóloga te ves obligada a desarrollar esa destreza, no puedes desbordarte con las familias

La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

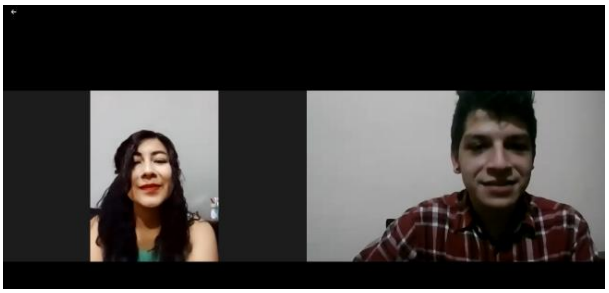
- ¿Reconoce Ud. la influencia que tienen sus emociones sobre una persona o situación?
- Si, mis experiencias a veces sirven para abordar a otras personas
- -¿Conoce cuáles son sus reacciones ante situaciones de estrés? ¿Podría predecirlas?
- Sí, es por mi proceso terapéutico que me permite reconocer cuando estoy estresada, sin embargo pese a que estoy en terapia aún no logro canalizar correctamente mis reacciones ante el estrés, me ha causado problemas con un compañero, soy bastante sensible para ciertas cosas y termino expresando de manera incorrecta mis emociones
- ¿Puede Ud. Reconocer y expresar emociones de manera eficaz?
- Reconozco muy bien las emociones pero no puedo expresarlas correctamente, estoy trabajando en ello pero aún me cuesta y se me dificulta lograrlo a la perfección
- ¿Posee Ud. la capacidad de decir NO?
- No, aun es algo que me cuesta, en situaciones logro poder poner límites pero suelo terminar haciéndolo

FIN DE ENTREVISTA

APENDICE 6

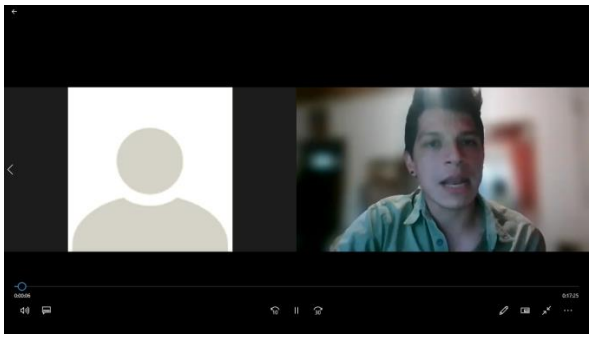
REGISTRO FOTOGRÁFICO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA









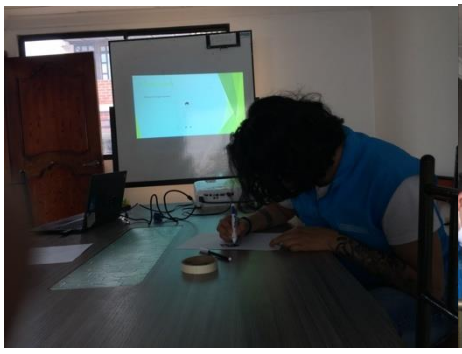


La percepción de trabajadores de una ONG sobre los efectos emocionales en el clima laboral

REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL DESARROLLO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN

GRUPO 1







REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL DESARROLLO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN

GRUPO 2





