



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

EL EFECTO DEL DUELO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE
RECURSOS HUMANOS DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Psicóloga Organizacional

Profesor Guía
Wagner Gonzalo Villacís Puma

Autora
Alejandra Serrano Sáenz

Año
2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante Alejandra Serrano, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Wagner Gonzalo Villacís Puma

C.I. 1709175846

DECLARACIÓN PROFESORES CORRECTORES

“Declaramos haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Javier Ricardo Toro Merizalde
C.I. 1712635596

Jaime Alberto Terán Ochoa
C.I. 1707993562

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

Alejandra Serrano Sáenz
C.I 1714333489

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a mi familia, a mi novio, al docente Wagner Villacís y a quienes con su presencia tangible o intangible han sido parte de éste proceso de elaboración de mi trabajo de titulación.

DEDICATORIA

Dedico éste trabajo de titulación a todos quienes han vivenciado un duelo en su vida, para todos quienes necesiten un lugar más en el mundo para obtener apoyo y contención en estos momentos.

Dedico mi trabajo a Dios, a mi familia y al amor de mi vida.

RESUMEN

En la actualidad, existen varias investigaciones acerca de los diferentes tipos de duelos que una persona puede vivenciar, entre ellos, la muerte de un ser significativo, separación o divorcio, cambio de trabajo, entre otros. Sin embargo, la información acerca de la correlación del duelo con el desempeño laboral ha sido de difícil acceso, por ello el objetivo general del presente trabajo de titulación es comprender el efecto del duelo en el desempeño laboral, tomando como referencia principal a los colaboradores de recursos humanos de una empresa privada de la ciudad de Quito. Para ello se realizará una investigación longitudinal del efecto del duelo en el desempeño laboral, comparando dicho desempeño de una persona previo, durante y después del duelo, tomando en cuenta que el efecto puede llegar a ser positivo o negativo, y sobre todo haciendo hincapié en que el duelo puede llegar a afectar varias aristas de la vida de la persona, y por supuesto la vida laboral. En el presente estudio, se toman en cuenta conceptos como el duelo, el desempeño laboral y el papel de la organización en la elaboración de los duelos. Esto se logrará en base a objetivos específicos como son: describir la percepción de los trabajadores de los efectos del duelo en su desempeño laboral, identificar los tipos de duelos vivenciados por los colaboradores de la empresa y describir la influencia del ámbito laboral en la elaboración del duelo. Se utilizará un método cualitativo, descriptivo – longitudinal para describir dichos duelos en el desempeño laboral. En conclusión, se busca describir el efecto del duelo en el desempeño laboral para con ello implementar estrategias de intervención dentro la organización, como serían procesos de consultoría, primeros auxilios psicológicos, capacitación a líderes y desarrollar redes de apoyo y contención dentro de la empresa; toda estrategia que los líderes creen necesaria para la mejora de la calidad de vida dentro del ámbito laboral de sus colaboradores.

ABSTRACT

Studies have been done on the different types of duels that a person can experience, among them, the death of a significant relative, separation or divorce, job change, among others. However, the information about the correlation of duels with work performance is difficult to find; therefore, the general objective of the present titling work is to understand the effect of bereavement in the labor performance of the members of the human resources department of a private company in the city of Quito. A longitudinal investigation of the effect of mourning on work performance is carried out, this being an effect either positive or negative, that can affect several aspects of the life of the person, and of course the working development.

We study concepts such as mourning, job performance and the role of the organization in the treatment of duels. This will be achieved based on specific objectives such as: describing the workers' perception of the effects of mourning on their work performance, identifying the types of duels experienced by employees in the company and describe the influence of the workplace in the elaboration of duels. A qualitative, descriptive - longitudinal method is used to describe such duels in work performance.

In conclusion, the aim is to describe the effect of mourning on work performance. In order to implement intervention strategies within the organization, such as consulting processes, psychological first aid, training of leaders and / or Support and containment within people in the company; Any strategy that the leaders find necessary for the improvement of the quality of life within the work environment of its collaborators.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO DEL TEMA	2
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	9
OBJETIVOS	9
MARCO TEORICO REFERENCIAL Y DISCUSIÓN TEMATICA	10
PREGUNTAS DIRECTRICES	19
METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....	20
Tipo de diseño y enfoque	20
MUESTREO/PARTICIPANTES	21
RECOLECCIÓN DE DATOS/HERRAMIENTAS A UTILIZAR	22
PRE-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	23
PROCEDIMIENTO	23
VIABILIDAD	24
SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	25
ASPECTOS ÉTICOS	26
Auto reflexividad	27
Consecuencia de la investigación	27
Devolución de resultados	28
ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN.....	28
REFERENCIAS	31
ANEXOS	33

INTRODUCCIÓN

“El duelo es un doloroso proceso normal de elaboración de una pérdida, tendiente a la adaptación y armonización de nuestra situación interna y externa frente a una nueva realidad” (Bucay, 2003, p. 403). Es por esta razón que el tema central del presente trabajo de titulación es la importancia que tiene para cada persona el elaborar su duelo y el efecto positivo que este puede acarrear en todas las esferas de su vida, inclusive en la laboral. Por ello se pretende afirmar la existencia de una relación tangible entre duelo y el desempeño laboral, ya que posterior a investigaciones sobre el tema se podrán identificar ciertos tipos de duelo que afectan de una manera ya sea positiva o negativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización. Estas investigaciones previas se realizarán tomando como referencia los porcentajes de los tipos de duelos en el Ecuador, y a su vez el significado de los duelos y como estos duelos podría elaborarse dentro del ámbito laboral.

En concordancia, con el presente estudio se identificarán los efectos del duelo en el desempeño laboral de los colaboradores de recursos humanos de una empresa privada de la ciudad de Quito. Para ello, se definirán los conceptos de duelo, elaboración del duelo y desempeño laboral.

Finalmente, se propondrán alternativas de intervención, para que los profesionales en materia y líderes de área las puedan implementar dentro de la organización y con ello se logre tratar el duelo como un tema importante para sus colaboradores; para ello se recomendará poner en práctica proyectos de consultoría externa especializados en primeros auxilios psicológicos y desarrollo de capacitaciones para líderes en este tema, tomando en cuenta que incluyendo a especialistas en intervención en crisis dentro de la organización, se podrá lograr en un mayor porcentaje la recuperación psicoemocional y social del personal, lo que a su vez afectará positivamente en el desempeño laboral. Para poder tratar este tema, se sugerirá ponerse en contacto con la consultora especializada en intervención en crisis llamada DOMAIN ya que se ha

realizado un acercamiento previo a la misma para la elaboración del presente trabajo de titulación; la consultora describe la crisis como un evento, tragedia o trauma sufrido por una persona, que desata una crisis personal, laboral o familiar de consecuencias trascendentales para el curso de la vida de las personas y las organizaciones a las que pertenecen; información tomada de su díptico informativo en una reunión tenida previamente con la consultora, que nos ayuda a comprender de manera visible lo que es un duelo y como elaborarlo dentro del ámbito laboral.

Para lograr lo estipulado se establecen como objetivos específicos el describir la percepción de los trabajadores de los efectos del duelo en su desempeño laboral, por otro lado identificar los tipos de duelos vivenciados por los colaboradores de la empresa y finalmente describir la influencia del ámbito laboral en la elaboración del duelo.

Un duelo es un proceso normal y es necesario que las personas que lo viven a diario tengan la oportunidad de elaborar dicho duelo además que en el ambiente familiar, en sus lugares de trabajo, para que aspectos de su vida importantes como el desempeño laboral no se vean afectados de manera negativa, más bien sea un espacio de desarrollo estratégico que las organizaciones del futuro puedan brindar a sus colaboradores para juntos alcanzar el éxito deseado.

DESARROLLO DEL TEMA

Formulación de problema y justificación

El objeto de estudio del presente trabajo de titulación es el efecto del duelo en el desempeño laboral de los colaboradores de recursos humanos de una organización privada de la ciudad de Quito. En primera instancia se basa la presente investigación en la observación del objeto de estudio que se realizará durante cuatro a seis meses, en un contexto organizacional en el cual las personas de distintas edades se encuentran ejerciendo su profesión y de las

cuales se estima que un 80% deben haber atravesado por algún tipo de duelo, tomando en cuenta, que este tipo de duelo deberá ser percibido como significativo por la persona. Como por ejemplo, se espera tener como resultados a las entrevistas y estudios que la persona puede haber vivenciado ciertos tipos de duelos como un duelo por separación o muerte de un ser querido. Por ende, ello ha traído consigo consecuencias, o a su vez también llamado un efecto ya sea positivo o por lo general negativo en su desempeño laboral.

Como principal exponente del tema para este trabajo de investigación, se toma como referencia a Jorge Bucay, médico y psicoterapeuta gestáltico quien con su libro hojas de ruta, ha dejado un legado a sus lectores con su trayectoria profesional. Uno de sus libros destacados es "El camino de las lágrimas" en el que afirma que las personas comenzamos éste camino conectándonos con lo doloroso, además que hemos sido entrenados por nuestros educadores para creer que somos incapaces de soportar el dolor de una pérdida, que nadie puede superar la muerte de un ser querido, que moriríamos si la persona a quien amamos nos deja y que tampoco pudiéramos aguantar un momento de sufrimiento extremo de una pérdida importante, porque se dice que la tristeza es nefasta y destructiva (Bucay, 2003, p.344) y por lo dicho, porque culturalmente hemos crecidos con estas ideas, en la actualidad se desea realizar el presente estudio, en donde se pretende describir la percepción que tienen los trabajadores acerca de los efectos del duelo en su desempeño laboral.

Por otro lado, se pretende identificar los tipos de duelos vivenciados por los colaboradores de la empresa y para lograr cumplir con los objetivos específicos, se toma como referencia que en los últimos diez años el número de divorcios en Ecuador se incrementó en un 119,1% según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). En la sierra se registraron mayores porcentajes de matrimonios y divorcios, y se afirma que el mayor porcentaje de la población se casa entre los 20 y 29 años, tomando en cuenta que hombres

se casan en una edad promedio de 32 años y las mujeres de 29 años. Mientras en el divorcio lo hacen en mayor porcentaje entre los 30 y 34 años. (INEC, 2016, p.1) Lo cual nos da una pauta de que las personas que se encuentran emprendiendo y/o desarrollándose en su vida profesional, también están atravesando una etapa en la cual las personas vivencian uno de los tipos de duelos más significativos como es el de separación o divorcio.

Se percibe según lo mencionado anteriormente, que el duelo por separación o divorcio es uno de los duelos que más afecta a la sociedad actual o por lo menos es el duelo del cual un mayor porcentaje de personas han comentado a la sociedad su sentir y pensar. Como lo son los casos estudios por Bucay, en donde los entrevistados hablan acerca de la ausencia física del compañero o compañera, y sobre todo de sus dificultades afectivas, de la pérdida de amigos y posibilidades, de la dificultad para recomenzar una vida normal. (Bucay, 2003, p. 475)

En la actualidad se toman en cuenta los porcentajes de divorcio que incrementan año tras año y dicha información nos brinda una visión global de las personas en etapa adulta, que en su gran mayoría se encuentran desempeñando algún tipo de profesión y trabajo. Por ello este nicho de personas es de relevancia para cumplir con el objetivo del presente trabajo de titulación que es identificar uno de los tipos de duelo percibidos como significativo en los colaboradores, que es el llamado duelo por divorcio o también llamado duelo por separación, y como este tipo de duelo en particular puede afectar ya sea positiva o negativamente en el desempeño laboral de las personas que han vivido hace algunos meses o hace un año aproximadamente el duelo.

Si bien es cierto que el duelo por separación es el que mayor incidencia tiene dentro de estudios, también existe el duelo por muerte de un ser querido. Para ello, se tomarán en cuenta estudios de Gamo Medina y Pazos Pezzi realizados en el año 2009, en donde se afirma que “el duelo, en relación con la pérdida

definitiva de los seres queridos marca hitos en las etapas de la vida” (Gamo y Pazos, 2009, p.2) y de igual manera se afirma que “la pérdida de seres queridos está entre los principales problemas psicosociales relativos al grupo primario de apoyo y al ambiente social” (Gamo y Pazos, 2009, p.3)

Acotando con lo mencionado, se dice que a las personas que transcurren por un duelo en la edad adulta necesitan de un ambiente en donde se les proporcione contención en temas emocionales y psicológicos, además de ser un ambiente abierto, con figuras sustitutivas; por ello el lugar de trabajo pudiera ser un ambiente adecuado para estas personas que ocupan varias horas de su día en sus labores profesionales. Para ello se buscará con el presente estudio, que los colaboradores desarrollen un desempeño laboral óptimo para cumplir con sus objetivos organizacionales, aunque se encuentren vivenciando algún tipo de duelo.

El tipo de duelo por muerte de un ser querido, dice Bucay “la muerte de un ser querido, cualquiera que sea el vínculo, es la experiencia más dolorosa por la que puede pasar una persona.” (Bucay, 2003, p. 457) es por ello que se busca desarrollar nuevos lugares de contención, preparar a líderes de áreas dentro de la organización, para que conozcan cómo se debe dar apoyo, contención a cada una de las personas que vivencian los duelos y porque no, crear grupos de ayuda mutua auto gestionados en las organizaciones como se nombra en los estudios de Jorge Bucay en el año 2003. (p.520)

Por otro lado, Cabodevilla en el año 2007, afirma que “el ser humano necesita de los vínculos para crecer y desarrollarse. Cuando algunos de esos vínculos se rompen, surge un periodo de gran intensidad emocional al que llamamos duelo. (p. 163) Además recalca que “la elaboración de las pérdidas es posiblemente un tema central en la existencia humana.” (p. 164). En consecuencia, “podemos, pues, considerar que el duelo es producido por cualquier tipo de pérdida, y no sólo es aplicable a la muerte de una persona. Por lo tanto el proceso de duelo se realiza siempre que tiene lugar una pérdida significativa, siempre que se pierde algo que tiene valor, real o simbólico,

consciente o no para quien lo pierde.” (Cabodevilla, 2007, p. 164) Con este estudio, se puede afirmar que es importante investigar sobre los efectos del duelo en el desempeño laboral, tanto para ver las consecuencias negativas o positivas en la persona como para la organización, ya que como nombra Cabodevilla, existen cuatro etapas por las cuales la persona transcurre en el proceso de duelo, las cuales son flexibles y se vivencian de diferente manera dependiendo la persona, sabiendo que estas son: etapa de aturdimiento o shock, fase de anhelo y búsqueda, fase de desorganización y desesperación, y fase de reorganización. Con lo que se debe tomar en cuenta que la persona cuando se encuentra en este proceso de duelo, de una u otra manera su desempeño laboral se verá afectado.

El duelo silente de Tovar (2004), nos habla sobre un duelo normal el cual inicia ante el conocimiento de una pérdida importante. “El doliente se da el tiempo para recuperarse de la pérdida, para expresar su sentir y para recibir apoyo de quienes lo rodean” (p.41), y porque no ser como organización un ambiente con personas capacitadas para brindar este tipo de apoyo a quienes se encuentran en un proceso de duelo, y con ello lograr que tanto la persona como la organización se desarrollen, avancen y logren los objetivos propuestos para alcanzar el éxito.

En concordancia con lo dicho anteriormente, y como es de competencia del presente estudio, Salas Perea, Ramón Syr, Díaz Hernández, Lázaro, & Pérez Hoz, Grisell (2012), nos brindan una perspectiva amplia acerca del desempeño laboral y la evaluación de desempeño, en donde se determina que el desempeño laboral se define como “el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales...” (p. 612). Por lo que se afirma que el desempeño laboral es el que se ve afectado de una manera ya sea negativa en un 80%, lo que significa que la persona no se encuentra en condiciones óptimas, tanto física, emocional como intelectual para realizar sus actividades de manera cotidiana. Y por las observaciones que se pretenden realizar durante meses, se podrá

afirmar que en un 20% aproximadamente, el desempeño laboral de personas que han sufrido algún tipo de duelo tiende a aumentar y mejorar, ya que son personas que han puesto todo su empeño en desarrollarse profesionalmente, tendiendo a dedicarse la gran parte de su tiempo a sus labores en la organización. Finalmente, con lo presentado se pretende describir la influencia del ámbito laboral en la elaboración del duelo.

Los estudios realizados, nos llevan a comprender en su totalidad acerca de la actualmente conocida administración de recursos humanos o talento humano, el cual se encuentra a cargo de profesionales de distintas carreras y a la vez de psicólogos. Esto quiere decir que no todos los profesionales tienen una formación rigurosa en el estudio del ser humano, ya que a su vez las carreras administrativas también ocupan éste lugar; por ello se hace hincapié a lo dicho, ya que el proceso de duelo es un proceso normal y natural del ser humano, que si uno como persona y sobre todo como profesional lo sabe sobrellevar, brindar un espacio en la organización para que sus colaboradores encuentren un lugar en donde elaborar sus pérdidas y a la vez seguir desempeñándose correctamente en la misma, se logrará el éxito a priori.

Se debe tomar en cuenta que la información requerida para la investigación no es de fácil acceso: primero de manera bibliográfica ya que aun en el país no existen estudios extensivos y profundos sobre la correlación del duelo y desempeño laboral, y por otro lado el porcentaje de personas que han vivido algún tipo de duelo es de difícil estimación, debido a que la mayoría de personas tienden a no sacar a la luz sus problemas personales, sobre todo duelos, en su ámbito laboral.

El presente estudio es importante dentro de nuestro país y sobre todo dentro del ámbito organizacional, debido a que en la actualidad las personas como es de naturaleza, viven algún tipo de duelo o varios de ellos durante su vida, y a diferencia de tiempos pasados, las personas actualmente por la demanda de trabajo, por la necesidad de percibir un sueldo para mantener a su familia o por

otras razones, se encuentran trabajando arduamente aunque hayan enfrentado hace pocos días o quizás meses algún tipo de duelo. Y, ¿Cómo enfrentan dichos duelos en su campo laboral? ¿Cómo se sobreponen y siguen trabajando? ¿Qué puede hacer la organización para brindar apoyo a éstas personas y lograr que los recursos no se desperdicien? ¿Cómo mantener un desempeño laboral adecuado para que la estrategia organizacional se lleve a cabo? Con estas preguntas, se pretende responder el aporte que dicho estudio entregará al contexto en el cual se desarrollará.

Es necesario realizar este estudio de investigación para sensibilizar a las organizaciones actuales acerca de un proceso tan común pero tan poco tomado en cuenta que son los duelos de cada persona y como se enfrentan los mismos en el ámbito laboral. Los problemas específicos que se tratan en este estudio son los efectos, en muchos casos negativos, que devienen del tiempo en que una persona vive un duelo y se encuentra en la obligación o necesidad de seguir asistiendo al trabajo.

Dentro de las organizaciones se pretende observar sucesos comunes como por ejemplo, cuando una persona vive un duelo y aun así sus jefes y compañeros actúan como si no hubiera sucedido nada en especial, por lo que el ambiente, las responsabilidades y actividades del trabajador se mantienen de la misma manera como es común; sin embargo, puede que el desempeño de aquella persona mejore o empeore, y no se toma en cuenta el factor de que el colaborador/a ha vivenciado un duelo en los últimos meses. Así, se dice que es de gran ayuda la sociedad y también los desconocidos, ya que a través de encuestas mundiales realizadas y descritas por Jorge Bucay, uno de los métodos más usados y efectivos en los últimos cinco años para elaborar los duelos, son los grupos de ayuda mutua auto gestionados (Bucay, 2003, p. 520) en este caso, la organización y sus colaboradores formarían parte de estos grupos para que las personas que atravesaron o se encuentran atravesando algún tipo de duelo puedan sobreponerse y seguir con sus labores profesionales de manera adecuada.

Finalmente, se infiere que en las entrevistas posteriores a las evaluaciones de desempeño semestrales o anuales que se realizan como procesos comunes dentro de una organización, en los resultados por lo general no se toma en cuenta el duelo como un factor relevante, o tampoco se analiza si una de las consecuencias de haber vivido un duelo significativo podría afectar ya sea positiva o negativamente en el desempeño laboral de nuestros colaboradores. Por ello se pretende sugerir a las organizaciones que implementen y desarrollen proyectos o programas con los cuales dichos procesos de duelo en la organización se puedan manejar de manera adecuada, logrando así, que los colaboradores puedan vivenciar normalmente su proceso de duelo a la vez que permanecen en sus labores y su desempeño se mantenga adecuado para que tanto la persona como la organización alcancen los objetivos trazados y el éxito.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el efecto del duelo en el desempeño laboral de los colaboradores de recursos humanos de una organización privada de la ciudad de Quito?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Comprender el efecto del duelo en el desempeño laboral de los colaboradores de recursos humanos de una empresa privada de la ciudad de Quito.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Describir la percepción de los trabajadores de los efectos del duelo en su desempeño laboral.
2. Identificar los tipos de duelos vivenciados por los colaboradores de la empresa.

3. Describir la influencia del ámbito laboral en la elaboración del duelo.

MARCO TEORICO REFERENCIAL Y DISCUSIÓN TEMATICA

El objetivo principal de este trabajo de titulación es comprender el efecto del duelo en el desempeño laboral, basando la investigación en los colaboradores de recursos humanos de una empresa privada de la ciudad de Quito.

Para poder realizar el trabajo, se define el duelo como “un doloroso proceso normal de elaboración de una pérdida, tendiente a la adaptación y armonización de la situación interna y externa de la persona frente a una nueva realidad” (Bucay, 2003, p. 403), tomando en cuenta que para que la persona pueda desempeñarse de manera adecuada en su lugar de trabajo, a su vez se pretende que las persona elabore su perdida, tomando como referencia que la elaboración se da cuando “la persona se pone en contacto con el vacío que ha dejado la pérdida de lo que no está, y con ello valora su importancia y logra calmar el dolor y la frustración que comporta su ausencia” (Bucay, 2003, p. 403).

Según los autores Salas, Díaz, Lázaro y Pérez en el año 2012 se conoce que “el desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales” (p. 612), por lo que se busca afirmar que el proceso de duelo de una persona puede afectar ya sea negativa como positivamente en este desempeño laboral. Para con ello tomar en cuenta la importancia que tiene para cada persona el elaborar sus duelos y el efecto positivo que este puede acarrear en todas las esferas de la vida inclusive la laboral.

Perspectiva teórica

El presente estudio se realiza desde tres perspectivas teóricas, entre ellas la Psicología Evolutiva la cual realiza un estudio del ser humano y el desarrollo psicológico a través de la vida tanto como la evolución de su personalidad, en

dicho estudio Feldman (2007) trata temas acerca de la adultez temprana y adultez intermedia, tomando en cuenta que son las etapas de los colaboradores que han sido observados para el presente trabajo de titulación, donde se puede comprender de mejor manera la relación directa entre el duelo y la etapa laboral de las personas, ya que se afirma que las personas en su etapa de jóvenes adultos y adultez intermedia comienzan a poner énfasis en su desarrollo profesional, por ende es el lugar adecuado para observar los efectos del duelo en el desempeño laboral en personas de 20 a 70 años de edad, quienes según la corriente mencionada, se encuentran en condiciones óptimas para elaborar duelos en un proceso normal.

En primera instancia dentro de la Psicología Evolutiva, Feldman habla sobre los jóvenes adultos, quienes se encuentran en una etapa crucial en donde eligen y emprenden una carrera, misma etapa en donde construyen una identidad entorno al papel del trabajo en su vida, y se realiza la siguiente pregunta ¿Por qué trabaja la gente? Respondiendo así, que no sólo para ganarse la vida (Feldman, 2007, pp. 516 – 519) lo cual tiene relación con el presente estudio de investigación, ya que los jóvenes en la etapa desde 20 y 40 años de edad se concentran en su profesión, y a la vez es una etapa en la que su personalidad tanto como hitos psicológicos se desarrollan, entre ellos la elaboración de diferentes duelos percibidos como significativos, la separación con su pareja, el dejar la universidad y comenzar a trabajar, muchos se casan y la vez se divorcian, también existen personas que pierden a sus hijos/as, y aquellos que al forjar relaciones para toda la vida también vivencian duelos significativos. Por ello, todo esto puede afectar en su desempeño laboral es una cuestión crucial, afirmando que además de que la gente trabaja para ganarse la vida “los adultos tempranos expresan muchas razones para buscar un trabajo. Tanto para obtener recompensas tangibles como el dinero y prestigio (Singer, Stacey y Lange, 1993 citado en Feldman, 2007, p. 519) y también que el “trabajar es un acto significativo que produce bienestar y satisfacción psicológica e incluso espiritual.” Lo que corrobora que también el ámbito laboral puede ser una red

de apoyo y contención al momento que la persona transcurra por un duelo normal y significativo en su vida.

La etapa de adultez intermedia presenta varios desafíos, entre ellos el trabajo y la profesión, y desafíos laborales que producen insatisfacción en el trabajo; además es una etapa en la cual las personas pueden presentar altas y bajas en el matrimonio, divorcios, la partida de los hijos del hogar llamado también el síndrome del nido vacío, tomando estos como tipos de duelos (Feldman, 2007, pp. 570-572) que de una u otra manera pudieran afectar el desempeño laboral dentro de una organización. Se debe tomar en cuenta que “para muchos, la adultez intermedia es el tiempo de mayor productividad, éxito y poder adquisitivo. También es una época en que el éxito ocupacional se vuelve considerablemente menos atractivo de lo que alguna vez fue.” (Feldman, 2007, p. 579) es por ello que sería recomendable el desarrollar programas dentro de la organización para potenciar el talento de éstas personas, aun sabiendo que es una etapa en la cual se tiende a vivenciar varios tipos de duelos; sería una oportunidad para que la organización cumpla con los objetivos planteados a la vez que se motive a sus colaboradores a mantener su desempeño laboral en óptimas condiciones, así no se desperdicien recursos humanos de gran potencial.

Por otro lado, la Psicología Organizacional es de gran ayuda para estudiar conceptos como desempeño laboral, el comportamiento dentro de la organización, y procesos que se podrán implementar dentro del área de talento humano para desarrollar el potencial de los colaboradores aunque se encuentren atravesando por un duelo; como referencia principal tenemos el estudio y perspectiva de Idalberto Chiavenato (2000) en donde se dice que mediante una evaluación de desempeño, se puede apreciar sistemáticamente como una persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo. (Chiavenato, 2000, p. 202) además, se realiza la investigación en el área de recursos humanos, ya que por lo general es el área que se encarga de evaluar el desempeño. De esta manera se obtiene información más completa.

También, Chiavenato habla sobre la calidad de vida en el trabajo, con lo que se corrobora con la presente investigación que es necesario propiciar un ambiente laboral amigable y agradable. (Chiavenato, 2000, p. 275) En conclusión, se dice que “las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas...” (Chiavenato, 2000, p. 289) lo que quiere decir, según la presente investigación que se debe involucrar ciertos temas personales, como los duelos, para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Y finalmente con la importancia que conlleva para la investigación, se toma en cuenta la perspectiva gestáltica para comprender el significado del duelo y con ello relacionar su proceso como un catalizador importante para la mejora continua en una organización; como referente del tema se nombra al médico y psicoterapeuta gestáltico Jorge Bucay y sus estudios sobre duelo, proceso normal y la elaboración del duelo, estudios realizados en el año 2003 en donde se afirma que “el duelo es un doloroso proceso normal de elaboración de una pérdida, tendiente a la adaptación y armonización de nuestra situación interna y externa frente a una nueva realidad.” (Bucay, 2003, p. 403) y es por ello, porque se afirma que es un proceso normal, que se puede hacer referencia del mismo dentro de la organización, y se puede sugerir desarrollar espacios de intervención estratégicos en las empresas.

Bucay (2003), afirma que existen diferentes tipos de duelos, entre ellos: Los conocidos duelos por muerte, entre los que se detallan la muerte de un ser querido, el suicidio de un ser querido, duelo por viudez, divorcio, la pérdida de un hijo, pérdida de un embarazo, la vejez, el duelo por la salud perdida. (pp. 456-501) además afirma que “además de las personas que uno pierde, hay situaciones que se transforman, hay vínculos que cambian, hay etapas de la propia vida que quedan atrás, hay momentos que se terminan y cada una de estas cosas representa una pérdida para elaborar.” (Bucay, 2003, p. 382) Y sin embargo, Bucay dice que “estar de duelo no es estar enfermo. Más bien, al

contrario, el proceso que conlleva la superación de una pérdida es la garantía de desarrollo, crecimiento y salud". (Bucay 2003, p. 395) Con aquella primicia, se puede asegurar que implementar espacios de capacitación y desarrollo para líderes y colaboradores dentro de la organización para tratar temas de duelo y elaboración de duelo, además de las redes de apoyo y contención, será de gran ayuda para lograr objetivos personales, profesionales y organizacionales.

Trabajos de otros investigadores

Con respecto al trabajo de otros investigadores sobre el tema, Tovar en el 2004 habla sobre el duelo silente, término que utiliza para expresar aquellos tipos de duelos en los que la persona necesita de un ser querido o de algún allegado para poder atravesar de manera satisfactoria los diferentes tipos de duelos y las fases que éstos conllevan. Los principales hallazgos basados en su procedimiento metodológico cualitativo es que existen varios tipos de duelos, que estos conllevan efectos en lo emocional y en el pensamiento de las personas y también existen elementos para ayudar a una persona en duelo (Tovar, 2004, p.78)

El estudio mencionado anteriormente tiene como conclusión e interpretación principal que la muerte de un ser querido no es el único suceso que puede generar un duelo (Tovar, 2004, p. 79), es por ello que a lo largo del presente trabajo de investigación se nombran varios tipos de duelos, y como uno de los más relevantes por sus cifras estadísticas, el duelo por separación o divorcio. Así, se procura comprender las emociones y pensamientos que los diferentes tipos de duelos producen en una persona para con ello poder capacitar y desarrollar en estos temas a los líderes para poder implementar los programas sugeridos al final de la investigación; así se tiene como ejemplo que en los resultados de las entrevistas que se realizarán, la persona puede haber sentido o estar sintiendo tras haber vivenciado un duelo, emociones y sensaciones a veces de alivio y otras veces de ansiedad, también se puede observar una conducta distraída, enojo, llanto, nostalgia, y a su vez, hay personas que dicen haber tenido trastornos alimenticios y trastornos del sueño; en conclusión, todo

esto servirá para indagar el efecto que tienen dichos duelos en el desempeño laboral. (Bucay, 2003, p.364)

Jorge Bucay (2003), tras haber realizado varios estudios por todo el mundo, tiene gran trayectoria dentro de la educación y el estudio de la conducta humana. Desde el año 2012 capacita jóvenes para administrar talleres de crecimiento personal, dando como resultado que existen varias maneras de ayudar y apoyar a las personas que viven un duelo. Se testifica que “el simple hecho de preguntar a alguien que vive un duelo por lo sucedido, la sencilla frase que propone al que sufre hablar sobre “cómo fue que pasó”, permite al que está dolido “revivir” su experiencia y facilita la integración de la pérdida aunque lo conecte con su experiencia dolorosa.” (Bucay, 2003, p. 513) Lo cual coincide con el objetivo del presente trabajo de titulación con él que se busca desarrollar herramientas de intervención como redes de apoyo y contención dentro del ámbito laboral, siempre y cuando el que acompañe sea capaz de acercarse a la persona que ha vivido un duelo, algún conocimiento tranquilizador de lo que le sucede y esto sea útil tanto para la persona como para la organización en la cual desempeña su trabajo. Dentro de los métodos más utilizados y efectivos para transcurrir por este proceso normal se encuentran los grupos de ayuda mutua autogestionados, los cuales se pretende dar como sugerencia a implementar dentro de la empresa. (Bucay, 2003, pp. 513-520)

Comparación de autores – Revistas Indexadas

Se han investigado temas relacionados, como por ejemplo de los autores Gamo y Pazos quienes estipularon en el año 2009 que las personas que comienzan la etapa de la juventud vivencian momentos cruciales en su transición de la juventud a la edad adulta, por ello, transcurren por una etapa significativa al momento en el que inician sus labores profesionales, sin dejar de lado que también es una etapa en la que forman una relación de pareja, y para otros jóvenes adultos es importante el nacimiento de los hijos lo cual da paso a una nueva generación y por ende aumenta su responsabilidad frente a este nuevo suceso. Cuando se habla de duelos en la edad adulta, se habla de

momentos de cambios bruscos, de circunstancias laborales, cambios de residencia y cambio de relaciones (Gamo y Pazos, 2009. p. 461).

Por otro lado como resumen para resolver la pregunta mencionada, se toma en cuenta el estudio de Cabodevilla del año 2007 en donde se afirma que “El ser humano necesita de los vínculos para crecer y desarrollarse. Cuando algunos de esos vínculos se rompen, surge un periodo de gran intensidad emocional al que llamamos duelo.” (p. 166) También se dice que para que la persona logre superar su pérdida, deberá atravesar por diferentes etapas o fases, en las cuales tendrá que realizar ciertas tareas fundamentales: “1. Aceptar la realidad de la pérdida. 2. Expresar las emociones y el dolor. 3. Adaptarse a un medio en el que el ser querido está ausente. 4. Recolocar emocionalmente al fallecido y continuar viviendo.” (p. 164). En este caso, para el colaborador que trabaja en una organización el proceso de duelo toma diferentes caminos, ya que mientras se encuentra desempeñando sus labores, ya sea por necesidad o motivación, también estará evitando o realizando la elaboración de uno de sus duelos, y he aquí en donde se intenta identificar el efecto del duelo en el desempeño laboral.

El presente estudio, en un inicio, se pretende realizar implementado entrevistas semi – estructuradas, sin dejar de lado que a largo plazo se podrán poner en practica dichas entrevistas dentro del proceso común en la organización como lo es la evaluación de desempeño, tal como lo nombra Chiavenato (2000), se la utiliza ya que es algo común para todos, a diario realizamos evaluaciones a nuestros equipos de sonido, al comportamiento de nuestra pareja y amigos en momentos difíciles, el rendimiento de los ahorros frente a nuestras inversiones, y lo mismo sucede en el momento que un empleador contrata a un trabajador, en todo momento éste evalúa su trabajo según costo y beneficio. A la vez durante diferentes épocas se ha considerado al hombre como un “operador de botones” sin tomar en cuenta la parte humana del mismo, el hombre como tal. Desde este punto se pretendía conseguir la eficiencia en las organizaciones (Chiavenato, 2000, p. 355). Con ello se desea hacer comprender la importancia

del presente estudio, nuevamente, ya que el duelo es un proceso normal que el hombre debe elaborar para continuar con sus actividades cotidianas, entre ellas, el trabajo y por ende realizarlo de manera eficaz para que tanto la persona como la organización no se vean afectadas. Para poder realizar dicha evaluación se emplean procesos de desarrollo humano, pero cabe recalcar, que solamente se sugiere implementar esto dentro de la evaluación, ya que para el caso del presente trabajo de titulación se utilizará solamente una entrevista semi-estructurada.

¿Cómo lograr que el hombre aplique todo el potencial que tiene? Frente a esta interrogante que se encuentra en el libro de Chiavenato (2000), comienzan a aparecer teorías y técnicas administrativas para mejorar el desempeño humano dentro de la organización y buscar nuevas motivaciones para trabajar. Tras estas nuevas teorías, se da un resultado que impactó fuertemente en el mundo organizacional, y es que al ser humano es importante y crucial para la organización, y tiene un papel dinamizador de los demás recursos organizacionales. (Chiavenato, 2000, p. 355) Para lograr un desempeño adecuado no solamente se necesita implementar procesos para llevar a cabo, sino que también se necesita evaluar dicho desempeño, y orientarlo hacia determinados objetivos comunes. Y he aquí la interrogante, si una parte del capital humano, un porcentaje bastante significativo, se encuentra en un proceso de duelo, ¿En que afecta esto a su desempeño? ¿Los objetivos comunes se pueden ver truncados? Para ello la evaluación de desempeño es crucial, ya que “es un medio que permite localizar problemas”, mediante una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. (Chiavenato, 2000, p. 357) Con ello, en conclusión, se podrá detectar todas las aristas del desempeño de nuestros colaboradores, no solamente en porcentajes y números, si no desde el lado más humano, desde sus procesos internos, uno de ellos, sus procesos de duelo. Y para corroborar con lo dicho y como herramienta del presente trabajo, se toma en cuenta la entrevista semi estructurada para obtener resultados cualitativos percibidos por cada colaborador.

Se afirma que el presente trabajo es de relevancia gracias a estudios que nombran algunos conceptos relacionados, como lo es la revista indexada de Vega, Bustos, González, Santibáñez, Sateler, Cortínez y González en el año 2015, en donde se describe que “el soporte social se transforma en un importante mediador del proceso de duelo, ayudando a aliviar el estrés y afrontarlo de mejor manera” (p. 355) Así, la persona además de obtener apoyo de sus familiares, amigos y conocidos, también tendrá la posibilidad de tener dicho apoyo en su ámbito laboral, tanto de sus compañeros como jefes.

El duelo puede ser percibido como un riesgo psicosocial, el cual acarrea efectos ya sea positivos pero en gran mayoría negativos en el desempeño laboral, es por ello que es de importancia tomar en cuenta dicho proceso de elaboración de un duelo dentro de las organizaciones ya que como comenta León (2015, p. 4), en sus estudios:

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se han convertido en uno de los pilares importantes en la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, debido a su importancia en el desempeño de los trabajadores estos pueden actuar durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales.”

Dicho lo anterior, se tiene como primicia relevante el tratar temas personales como el duelo, sabiendo que esto puede mejorar la calidad de vida tanto de la persona como de la organización, en un entorno laboral que fomente el desarrollo humano y la motivación en mejorar y avanzar en el aspecto profesional.

PREGUNTAS DIRECTRICES

1. **Objetivo:** Describir la percepción de los trabajadores de los efectos del duelo en su desempeño laboral.
 - ¿Cómo perciben los colaboradores su desempeño laboral antes de haber vivenciado un duelo?
 - ¿Cómo describe el trabajador su desempeño laboral tras haber vivenciado un duelo?

2. **Objetivo:** Identificar los tipos de duelos vivenciados por los colaboradores de la empresa.
 - ¿Qué tipo de duelo han vivenciado los colaboradores?

 - ¿Ha tenido alguna pérdida significativa el colaborador/a?

3. **Objetivo:** Describir la influencia del ámbito laboral en la elaboración del duelo.
 - ¿De qué manera influye el ámbito laboral en la elaboración de un duelo?
 - ¿De qué manera apoya la organización a los colaboradores que han vivenciado un tipo de duelo?
 - ¿Cómo es el proceso de duelo de un trabajador de una organización privada de la ciudad de Quito?

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Tipo de diseño y enfoque

Tipo de diseño: Descriptivo – longitudinal

La estrategia que se utilizará para obtener información en beneficio de la investigación de acuerdo al alcance del estudio y con base en el planteamiento del problema, en la pregunta de investigación y en el procedimiento que se utilizará para la recolección y análisis de datos, será un diseño descriptivo ya que se describirán los efectos del duelo en el desempeño laboral. Además, será un estudio longitudinal, ya que se analizará cambios a través del tiempo en cuanto al desempeño laboral cuando lo ha afectado un duelo; las entrevistas se realizarán posterior al año o más años después de que la persona ha vivido el duelo, por lo que se describe dicho suceso y su relación con el desempeño laboral.

Enfoque: Cualitativo

El enfoque con el cual se realizará el tratamiento de la información será cualitativo debido a que se obtendrán resultados mediante la interpretación de una realidad social y laboral como lo es el duelo y sus efectos en el desempeño laboral. Esto se obtendrá gracias a una observación estructurada y entrevista semi estructurada. Se toma como referencia el ejemplo de un estudio realizado por Anguera, 1986 citado en Mikulic, Isabel María, Albornoz, Ona, Marconi, Aracelli, Pierri, Jesica, Monges, María Eugenia y Herrero, Rocío (2008 p. 481), en donde se utilizó una metodología cualitativa, la cual se caracteriza como una estrategia de investigación fundamentada en una depurada y rigurosa descripción contextual del evento, conducta o situación que garantice la máxima objetividad en la captación de la realidad...”

MUESTREO/PARTICIPANTES

La muestra del estudio se obtendrá mediante observación y entrevistas semi estructuradas que serán opcionales para las personas seleccionadas. Con los resultados de dichas entrevistas iniciales y posterior entrevista semi estructurada, participarán aproximadamente cinco personas entre 20 a 70 años edad, o hasta obtener saturación de información.

Para realizar el presente estudio se deben tomar en cuenta los cuatro criterios de inclusión y los tres de exclusión:

Tabla 1

Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Colaboradores del área de recursos humanos.	Colaboradores que se encuentren en terapia psicológica en terapia psicológica o psiquiátrica.
Colaboradores de una empresa privada de Quito.	Colaboradores que tengan permiso de no asistir al trabajo por un tiempo prolongado (uno o dos meses)
Colaboradores que se encuentren trabajando mínimo un año en la organización.	Colaboradores que estén tomando psicofármacos.
Colaboradores que han sufrido un tipo de duelo hace mínimo un año antes del presente estudio.	

RECOLECCIÓN DE DATOS/HERRAMIENTAS A UTILIZAR

La recolección de datos e información pertinente a la investigación se realizará mediante observación estructurada y entrevista semi-estructurada. La entrevista será de utilidad ya que permitirá la construcción de respuestas y posibilitará una mejor exploración de la temática. (Mikulic, Isabel María, Albornoz, Ona, Marconi, Aracelli, Pierri, Jesica, Monges, María Eugenia y Herrero, Rocío, 2008, pp. 481–482)

La entrevista semi estructurada sobre los efectos del duelo en el desempeño laboral será administrada por la autora de la presente investigación, guiada por profesionales de recursos humanos. La entrevista consta de 22 ítems, que se agrupan en las siguientes áreas (ANEXO # 2)

- Datos personales del entrevistado
- Pregunta rompe hielo
- Preguntas de desarrollo basadas en el duelo vivido por la persona
- Preguntas de desarrollo basadas en el efecto del duelo en su desempeño laboral
- Preguntas de desarrollo basadas en el apoyo de la organización con respecto a la elaboración del duelo
- Consulta sobre aporte extra del entrevistado
- Agradecimiento

La entrevista semi estructurada es una entrevista que contiene preguntas estructuradas y otras preguntas espontaneas, que tienen como propósito el seguir un hilo conductor de un tema a otro, pero a la vez, permitir que el entrevistado despliegue sus propias alternativas de respuestas y el entrevistador pueda ser flexible al momento de cuestionar y realizar sus preguntas.

PRE-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La entrevista semi estructurada descrita anteriormente, se encuentra en el apartado de anexos. La misma trata sobre la experiencia de la pérdida de cada colaborador, cómo logró recuperarse; cómo percibe la persona como ha afectado dicho duelo en los diferentes aspectos su vida; también la entrevista intenta indagar más el aspecto laboral, y es semi – estructurada ya que si la persona no comenta nada acerca del efecto del duelo en su desempeño laboral, el entrevistador se encargará de realizar preguntas para comprender como la persona percibe que fue afectado su ámbito laboral. Si percibe que ha habido un efecto en el ámbito laboral y la descripción del mismo, y a la vez si a la persona le ayudó su ámbito laboral en la elaboración de su duelo. También existen preguntas acerca de su rendimiento o desempeño laboral, siente que ha habido algún tipo de cambio, como ha sido ese cambio. La entrevista semi estructurada se considera un instrumento válido y fiable ya que los participantes en ella cuentan su percepción acerca del efecto del duelo en su desempeño laboral, esto quiere decir que la información proporcionada es tomada de fuentes primarias, de los mismos colaboradores. Además el instrumento ha sido elaborado específicamente para responder a las preguntas planteadas por cada objetivo específico. El instrumento ha sido evaluado por un panel de expertos docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad de las Américas, quienes con sus conocimientos han aprobado tal instrumento.

PROCEDIMIENTO

El procedimiento de contacto con la muestra inicia con la planificación de la logística para poder poner en acción la estrategia de involucramiento con los participantes y el plan de aplicación de las técnicas a utilizar. El plan general con el que se recopilará los datos, será durante cuatro a seis meses consecutivos de observación estructurada dentro del área de recursos humanos de una empresa privada de la ciudad de Quito, por lo que se estará en contacto constante con la muestra. Durante aquellos meses se corregirá el

instrumento que es la entrevista semi estructurada, se utilizará la carta de consentimiento informado la cual será recolectada y firmada por decanato de la Escuela de Psicología de la Universidad de las Américas y por el docente guía de ésta investigación, posterior será administrada por la autora del trabajo de titulación, con ello se logrará entrevistar a las personas que se encuentran en la muestra y han decidido participar en el estudio. En todo momento, en las entrevistas sobre todo, se buscará dar un incentivo a los participantes. Se debe tomar en cuenta que éste es un proceso normal y a la vez crucial en la organización, ya que se aplican entrevistas individuales a cada colaborador con su jefe inmediato. Posterior a la evaluación de desempeño, se realizará una entrevista de retroalimentación en donde se entregan los resultados de la evaluación. Siempre y cuando, los líderes del área permitan realizar dichas entrevistas conjuntamente al proceso de evaluación de desempeño. Esta investigación se realizará conjuntamente con la jefa y personal de recursos humanos con las debidas autorizaciones para poder profundizar en procesos internos de cada persona, y poder verificar si han vivido algún tipo de duelo, para ello se deberá explicar con anterioridad a cada persona el beneficio de saber con transparencia su proceso para obtener beneficios tanto personales como organizacionales.

Tipo de análisis

Se realiza un tipo de análisis explicativo y descriptivo, con la variable independiente que es el duelo y dependiente que es el desempeño laboral.

VIABILIDAD

Es factible realizar el presente estudio en relación al tiempo y a los recursos disponibles. En cuanto al recurso financiero solamente se gastarán en la impresión de los guiones de entrevista y en transporte. Con respecto al recurso humano de igual manera, es un estudio en el que se trabajará con las personas de recursos humanos las cuales se encuentran en la misma área de la investigadora por lo cual el acceso al grupo de estudio es de fácil contacto.

El tutor académico tiene completa disponibilidad para guiar el presente estudio, el mismo garantiza un mínimo de conocimiento en el tema y dispone del tiempo requerido.

Se dispone de recursos tales como copias del guion de entrevista y consentimientos informados, también se imprimirán los resultados de la investigación para entregarlos impresos a los participantes. También se tomará en cuenta ciertos materiales como grabadora de voz por si se permite grabar las entrevistas. Además se brindará una retribución a los participantes por su tiempo e información.

Las limitaciones de la investigación se dan al momento del reclutamiento de participantes, ya que se toma en cuenta que no todos los colaboradores están dispuestos a proporcionar información acerca de sus duelos y la manera en que los han elaborado. Tampoco el efecto que han tenido estos en su desempeño laboral. Por ello se intentó realizar un diseño del estudio de tipo mixto, en donde en la parte cuantitativa se incluía la evaluación de desempeño, sin embargo al ser ésta una evaluación institucional, se la descartó porque a pesar de haber obtenido resultados satisfactorio para el estudio, causaba controversia con los participantes y la organización, además que en la misma no se podía corroborar que el desempeño laboral se haya visto afectado directamente por la variable de duelo.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

A partir de las limitaciones y los resultados esperados, se recomienda que en próximas investigaciones se establezcan en un tiempo prolongado y a largo plazo, ciertos programas de capacitación y desarrollo de líderes, en donde se abra la puerta a institucionalizar este tipo de investigación en beneficio tanto de los colaboradores como de la organización. Se sugiere que dentro de las próximas evaluaciones de desempeño, además de las competencias e indicadores en porcentajes del desempeño, se tomen en cuenta temas personales como lo son los duelos que todo colaborador puede haber sufrido o

estar elaborando en el momento que se realiza dicha evaluación, para con ello, tener una pauta e indicador con el que se apoye al personal desde diferentes aristas de su vida, que también beneficiarán a la organización y al cumplimiento de sus objetivos.

ASPECTOS ÉTICOS

Se debe tomar en cuenta que el presente proyecto de investigación cuenta con altos estándares éticos, en donde se ejecutan medidas para proteger a los participantes del estudio, esto se lleva a cabo con consentimientos informados en donde se afirma que toda información obtenida del estudio es confidencial, que solamente será utilizada con fines académicos mas no institucionales, además que sus nombres reales serán protegidos y cambiados por nombres ficticios.

Además, en dicho consentimiento, se reitera que la participación de cada persona es voluntaria y que pueden optar por retirarse del estudio en cualquier momento.

Finalmente, todo participante tiene derecho a recibir una copia del estudio cuando esté finalizado, tomando en cuenta los siguientes ítems:

Consentimiento informado (Anexo #1)

Se incluye un formato modelo de consentimiento el cual ha sido descrito anteriormente, que se utiliza en investigaciones realizadas con personas mayores de edad. En el presente se especifica que la información obtenida de la información, en su totalidad, será confidencial.

Tratamiento de la información

En los únicos casos que se romperá el secreto profesional será si se analiza con la investigación que la persona puede hacerse daños graves a si misma o a personas que la rodean. Sin tomar en cuenta ello, el anonimato de cada

entrevista se mantendrá frente al personal restante de la empresa, ya que se tomará caso por caso, y la investigación tanto como sus resultados serán entregados solamente a los participantes.

Auto reflexividad

La principal motivación que tuve para escoger el efecto del duelo en el desempeño laboral como tema para mi trabajo de titulación fue porque al inicio de mis emprendimientos y sobre de todo de mis primeros trabajos formales, y practicas pre-profesionales, tuve que elaborar dos duelos significativos en mi vida. Además, tuve la gran oportunidad de trabajar en dos organizaciones grandes, una de consumo masivo y otra industrial, por lo que observé durante varios meses que mi desempeño laboral no era el adecuado en una de las organizaciones en las que estuve, por efectos de estos duelos, el uno vivido hace varios años, y el ultimo vivido hace dos años y medio aproximadamente, esto afectó el proceso, mi estado físico, emocional y psicológico en el que me encontraba. Posterior a ello, entre conversaciones con los colaboradores de mi área de dos empresas en las que estuve, pude constatar que no era la única que ha vivido un duelo como tal y que esto también ha afectado el desempeño tanto de manera positiva como negativa. Por lo que decidí realizar ésta investigación, motivada al 100% para tomar ventaja personal y profesional de los resultados de la misma.

Cable recalcar que en un principio tenía el prejuicio que el desempeño laboral de las personas que hemos vivido y/o elaborado un duelo, tendía siempre a disminuir y ser negativo, dando como resultado que existen un porcentaje de personas que los duelos son un motor que ha impulsado a mejorar su desempeño laboral.

Consecuencia de la investigación

La principal consecuencia de la investigación puede ocurrir al momento en que la persona entrevistada profundice acerca de su duelo y recuerde varios

sucesos y sentimientos desagradables; y con ello pueda darse cuenta que no ha elaborado el duelo de manera adecuada.

Esto quiere decir, que mucha información saldrá a la luz y quizás algunos colaboradores se desborden en la entrevista ya que estarán trayendo a su memoria recuerdos del pasado, para muchos casos y en la mayoría de ellos, muy dolorosos. Se debe advertir lo mencionado anteriormente en el consentimiento informado. Siendo esto también una parte positiva de la investigación, porque podremos prevenir de manera anticipada que el desempeño del colaborador/a se vea afectado, tomando acción con proyectos de primeros auxilios psicológicos, creando redes de apoyo entre profesionales psicólogos clínicos, psiquiatras, entre otros.

Devolución de resultados

Los resultados de la investigación se entregarán solamente a los participantes del estudio y si es el caso, y la persona lo permite, al jefe/a o gerente de recursos humanos de la organización, vía correo electrónico y también en modalidad escrita e impresa

ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Por lo general, y en mayor porcentaje, los colaboradores que serán entrevistados y evaluados para fines académicos, son personas que por necesidades económicas, familiares y personales necesitan percibir un sueldo fijo, brindado por organizaciones medianas y grandes empresas, deben cobrar horas extras y en su relación de dependencia laboral su lugar de trabajo lo perciben como su segundo hogar y un lugar en donde se encuentran presentes la mayoría de su tiempo.

Por lo general la reinserción laboral y el mantener un desempeño laboral adecuado, para estas personas es de suma importancia, por ello se pretende

desarrollar estrategias de intervención para los colaboradores que se han visto afectados con respecto a su desempeño laboral debido a los duelos suscitados en su vida.

Para dar paso a estrategias de intervención es importante tener en cuenta que los colaboradores que han vivenciado un tipo de duelo y desean mantener en óptimas condiciones su desempeño laboral, deberán optar por un espacio en donde se les dé la oportunidad de poner en palabras sus emociones.

Para ello se proponen tres tipos de espacios y programas para implementar en la organización:

1. Consultoría: Capacitación en primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis para equipos de trabajo conformados por Trabajadoras Sociales, Médicos Ocupacionales, personal de Recursos Humanos, Responsabilidad Social y otros.
2. Capacitación y desarrollo del talento humano: capacitación a líderes en duelos.
3. Desarrollo de redes de apoyo y contención en el ámbito laboral (bienestar psicológico y social) con campañas de sensibilización sobre el tema.

Tabla 2*Cronograma*

Actividades	Fecha	Descripción
Revisión de plan de investigación	05/octubre/2016	Se realizará la revisión del plan de investigación, el profesor Wagner Villacis realizará comentarios de retroalimentación del primer borrador.
Investigación sobre temas de interés	Mes de octubre	Investigación extensiva sobre temas de duelo, desempeño laboral, procedimiento y procedimiento adecuado para el plan de investigación.
Revisión de plan de investigación	05/noviembre/2016	Se realizará la revisión del plan de investigación, vía correo electrónico, el profesor guía Wagner Villacis realizará comentarios de retroalimentación del segundo borrador.
Investigación sobre temas de interés	Mes de noviembre	Investigación extensiva sobre temas éticos, procedimientos a seguir, viabilidad del proyecto.
Revisión de plan de investigación	01/diciembre/2016	Se realizará la revisión del plan de investigación, vía correo electrónico, el profesor guía Wagner Villacis realizará comentarios de retroalimentación del tercer borrador.
Entrega primer borrador Trabajo de	5-9 diciembre informe	El presente borrador se subirá al aula virtual una vez corregido por el
Titulación	docente guía	profesor Wagner Villacis, tutor guía.
Revisión final plan de investigación	05/enero/2016	Se realizará la revisión final del plan de investigación. Se preparará la defensa de la investigación.

REFERENCIAS

- Bucay, J. (2003). Hojas de RUTA. Buenos Aires, Argentina: Editorial del Nuevo Extremo, S.A. y México, D.F.: Editorial Océano de México, S.A. de C.V.
- Cabodevilla, I. (2007). Las pérdidas y sus duelos. Pamplona: An. Sist. Sanit. Navar. Vol. 30, Suplemento 3. Disponible en:
<http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v30s3/original11.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta Edición. Los Ángeles, California: MC GRAW HILL. Disponible en:
<http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Feldman, R. S. (2007). Desarrollo Psicológico a través de la vida. Cuarta edición. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Gamo Medina, E. y Pazos Pezzi, P. (2009). El duelo y las etapas de la vida. Madrid: *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.* Disponible en:
<http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v29n2/11.pdf>
- Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires-Argentina. Disponible en:
<https://www.academica.org/000-032/653.pdf>
- León, A. C. A. (2015). Determinar la incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral. diseño de un plan de intervención y medidas preventivas de los riesgos psicosociales, en el hospital naval guayaquil de la armada del Ecuador. Guayaquil-Ecuador: Tesis de grado. Disponible en:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7928/1/Cecibel%20Alexandra%20Le%C3%B3n%20Arreaga.pdf>
- Mikulic, Isabel María, Albornoz, Ona, Marconi, Aracelli, Pierri, Jesica, Monges, María Eugenia y Herrero, Rocío. (2008). CONSTRUCCIÓN DE UNA ENTREVISTA ESTRUCTURADA PARA EVALUAR DUELO. XV

Recuperado en 15 de abril de 2016, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421412012000400013&lng=es&tlng=es.

Salas Perea, Ramón Syr, Díaz Hernández, Lázaro, & Pérez Hoz, Grisell. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617.

Tovar, Z. O. T. (2004). *El Duelo Silente*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Desarrollo Humano. Universidad Iberoamericana. México. Disponible en: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014445/014445.pdf>

Vega Vega, P., Bustos Melo, J., González Rodríguez, R., Santibáñez Galdames, N., Sateler Villanueva, A., Cortínez Rojas, V., & Viedma González, M. (2015). Validación de escala de apoyo en duelo en atención de salud para población hispanoparlante. *Psicooncología*, 12(23), 355-366. doi:10.5209/rev_PSIC.2015.v12.n2-3.51014

ANEXOS

Anexo #1

Universidad de las Américas Carrera de Psicología Consentimiento informado

Yo, _____, he sido convocado/a para colaborar en el proyecto de investigación científica acerca de _____

Esta investigación se realiza previa a la obtención del título de Psicóloga Organizacional de la carrera de psicología de la Universidad de las Américas.

Mi participación en este estudio contempla una entrevista de aproximadamente _____, la misma que será grabada y transcrita en su totalidad; además, está a mi disposición el llenar una encuesta abierta que relate información pertinente a la de la investigación. Entiendo que la información que entregue en mis relatos y en la encuesta abierta será absolutamente confidencial y solo conocida integralmente por el equipo de investigación a cargo de este estudio y el docente supervisor; el resguardo de mi anonimato será asegurado a partir de la modificación de nombres de personas y de toda otra información que emerja.

Estoy en mi derecho durante la entrevista de suspender mi participación si así lo encuentro conveniente, sin que esta decisión tenga ningún efecto.

Conozco que los resultados generados del estudio serán de dominio público, según lo que establece la ley orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético de la investigadora reportar a los profesionales competentes, situaciones en donde están en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído esta hoja de consentimiento informado y acepto participar de este estudio

Firma participante

C.I. _____

En _____, al _____ de _____ del 2016

Anexo #2

Instrumento de recolección de datos: Entrevista Semi-Estructurada

Guion de Entrevista Semi Estructurada

Pregunta rompe hielo: ¿Cómo ha estado su día?

1. **Explicación inicial:** Esta es una entrevista semi estructurada, la cual busca responder al objetivo general de la investigación planteada que es comprender el efecto del duelo en desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Quito. Toda información que surja de esta entrevista será manejada de manera confidencial, la misma tiene una duración aproximada de 45 minutos a una hora y es realizada con fines académicos.
2. ¿Qué cargo ocupa dentro de la organización?
3. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en la empresa?
4. ¿Ha sufrido alguna pérdida, ya sea familiar, material, trabajo, pareja, etc., durante este año?
5. ¿Cuál ha sido su experiencia de dicha pérdida?
6. ¿Cómo logró recuperarse?
7. ¿Cree usted que el duelo vivido ha afectado algún ámbito de su vida?
8. ¿Cuál es su percepción con respecto a dicho duelo en los diferentes ámbitos de su vida?
9. ¿Usted percibe que ha habido algún efecto del duelo en el ámbito laboral?
10. Describa detalladamente el efecto del duelo en su trabajo.

11. ¿Su entorno laboral le ha ayudado en el proceso de elaboración de su duelo? Explique detalladamente.
12. ¿Su desempeño o rendimiento laboral como ha sido durante la elaboración de su duelo?
13. ¿Siente que ha habido algún tipo de cambio dentro de su vida laboral?
14. ¿Cómo ha sido ese cambio?
15. ¿Ha sentido colaboración por parte de sus jefes y compañeros de trabajo para afrontar esta situación?
16. Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo han apoyado?
17. Si la respuesta es no, ¿Le gustaría que sus jefes y sus compañeros de trabajo le apoyen con respecto a este aspecto de su vida?
18. ¿De qué manera cree usted que su empresa pueda intervenir o apoyar su duelo, siendo éste un suceso normal y significativo en su vida?
19. Si es de su conocimiento, ¿existe algún procedimiento formal dentro de la organización para apoyar a los colaboradores que enfrentan estos duelos?
20. Si existe, explique detalladamente.
21. ¿Quisiera dar algún aporte extra a la investigación?
22. **Intervención de cierre:** Quisiera agradecerle por su valioso tiempo y sobre todo por el aporte que ha brindado a ésta investigación, es importante para el desarrollo del presente trabajo de titulación para con ello identificar los objetivos planteados y explicados en un inicio. Toda información y resultados de la misma le serán enviados vía correo electrónico. Muchas gracias nuevamente, que tenga una buena tarde.