



Universidad
Latina

UNIVERSIDAD LATINA S.C.

3344-25

T E S I N A.

**“EL ACOSO LABORAL Y SUS EFECTOS
PSICOLÓGICOS EN LAS CONDUCTAS DEL
TRABAJADOR”**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.

P R E S E N T A :

NOMBRE: Evelyn Martin Manrique

ASESOR: Mtro. Nino Alberto Arenas Mondragon.

CIUDAD DE MÉXICO 2017



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS.

Esta tesis quiero dedicársela a mi familia. A mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional, comprensión, paciencia, consejos y la ayuda para que yo pudiera concluir mis estudios satisfactoriamente, ya que gracias a ellos he logrado todo esto.

También esto es para mis abuelitos. Mi abuelita Lala que siempre creyó en mí, me apoyó hasta en los momentos difíciles, por alentarme a nunca rendirme y por darme ese ejemplo de vida como ella, sé que ella en algún lugar estará orgullosa de mí. A mi abuelito Rogelio que al igual fue un gran apoyo para mí ya que siempre estuvo en los momentos difíciles apoyándome y dándome su cariño para que yo saliera adelante.

INDICE.

INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	2
DELIMITACIÓN.....	5
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	6
JUSTIFICACIÓN.....	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
CAPITULO 1.....	10
EMPRESA.....	10
1.1 Definición.....	10
1.2. Tipo de empresas.....	11
1.3. Liderazgo empresarial.....	13
1.4. Tipo de liderazgo empresarial.....	15
CAPITULO 2.....	18
FUNCIONES DEL TRABAJADOR.....	18
2.1. Antecedentes del concepto de trabajador/empleador.....	18
2.1.1. Tipos de trabajadores.....	19
2.1.2. Derechos y Obligaciones de los trabajadores.....	20
2.1.2.1. Derechos básicos de los trabajadores.....	21
2.1.2.2. Obligaciones de los trabajadores.....	21
2.1.2.3 Funciones del trabajador.....	22
2.2. Patrón.....	23
2.2.1. Tipos de patrón.....	24
2.2.2. Derechos y obligaciones del patrón.....	25
2.3. Contrato Laboral.....	27
2.3.1. Tipos de contrato.....	28
2.3. Jornada laboral.....	29

CAPITULO 3.....	30
CLIMA LABORAL.....	30
3.1. Definición.....	30
3.2. Teoría de las relaciones laborales.....	33
3.3. Salud Laboral.....	34
3.3.1. Riesgo laboral.....	35
3.3.2. Accidente laboral.....	35
3.4. Motivación laboral.....	35
3.4.1. Teorías de la motivación.....	36
CAPITULO 4.....	39
VIOLENCIA Y AGRESIÓN.....	39
4.1. Definición de Violencia y agresión.....	39
4.2. Violencia y agresión laboral.....	40
4.3. Factores psicológicos de la violencia.....	41
4.4. Tipos de Violencia laboral.....	42
4.5. Tipos de agresión.....	43
CAPÍTULO 5.....	45
ACOSO LABORAL (MOBBING).....	45
5.1. Antecedentes.....	45
5.2. Acoso.....	46
5.3. Acoso Laboral.....	47
5.4. Tipos de acoso laboral.....	49
5.5. Modalidades del acoso laboral.....	50
5.6. Identificación del acoso laboral.....	52
5.7. Características del acosador laboral.....	53
5.8. Características típicas de las organizaciones donde se produce el mobbing.	54
5.9. Áreas en las que repercute el mobbing en el trabajador.....	56
5.9.1. Social.....	56
5.9.2. Laboral.....	56
5.9.3. Emocional.....	56

5.9.4. Familiar.....	56
5.9.5. Físico.....	57
CAPÍTULO 6.....	57
CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL.....	58
6.1 Efectos psicológicos del acoso laboral.....	58
6.1.1. Estrés postraumático.....	58
6.1.2. Síndrome de Burnout.....	61
6.1.3. Fatiga profesional.....	63
6.1.4. Insatisfacción laboral.....	63
CAPITULO 7.....	64
MOBBING EN LAS EMPRESAS MEXICANAS.....	64
7.1. El liderazgo en México.....	65
CAPÍTULO 8.....	67
PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN.....	67
8.1. Prevención del acoso laboral.....	67
8.1.1 Modelos de intervención.....	68
8.1.2 Intervención del psicólogo.....	70
CONCLUSIONES.....	72
BIBLIOGRAFÍA.....	74
Trabajos citados.....	74

INTRODUCCIÓN.

Al hablar del mobbing nos referimos a las personas que se sienten atacados de manera agresiva tanto física como psicológicamente por otra persona(Zabala, 2001). El mobbing también es conocido como acoso laboral ejercido sobre un empleado por parte de otro empleado o de otro administrativo de mejor jerarquía(Rojas Chávez, 2005).

El autor Piñuel, Zabala (2008), nos dice: el mobbing como una actividad continua de agresión verbal, física y psicológica que recibe un trabajador por parte de los compañeros de trabajo e incluso su jefe, con el objetivo de lograr que el empleado se sienta incómodo y así hacer que abandone la empresa de una manera ilegal que perjudique la dignidad del empleado(Fernández & J., 2010). En Reino Unido especialmente es más común utilizar la terminología “workplace bullying” que es el término que se utiliza en inglés como mobbing que significa acoso psicológico en el trabajo a lo cual también le llaman bullying, sin embargo el autor llamado Milczarek nos dice que el mobbing es un término que no es fácil de entender ya que en ocasiones se puede confundir con el bullying, este autor nos explica la diferencia de uno y otro y esto sería en el número de personas que realizan el acoso ya sea una persona (bullying) o varias (mobbing) (Cañete, 2016).

El bullying se da en las instituciones escolares ya que hay diferentes episodios agresivos donde las personas que realiza esta conducta intimidan a los compañeros con hechos violetos tantos físicos como psicológicos(Zabala, 2001).

El bullying también llamado acoso escolar es una actitud violenta humana en el ámbito escolar, se dice que un estudiante es víctima cuando la mayoría de tiempo se enfrenta a actitudes negativas por parte de otro estudiante (Martinez, 2014).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Actualmente en nuestro país ha sido definido desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) como una circunstancia en donde la persona de la organización ejerce violencia psicológica constantemente (6 meses) sobre otra persona de la misma empresa afectando al sujeto de distintas maneras emocionalmente, rendimiento de trabajo, afectar su reputación entre otros, y con esto lograr que el empleado abandone el lugar de trabajo (González T. D., 2008).

Un importante antecedente en la materia de violencia en el trabajo fue el Congreso de Hamburgo sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en donde el psicólogo alemán Heinz Leyman (1990) utilizó el término mobbing por primera vez este término viene del verbo to mob. Leyman comentaba que el mobbing tiene como finalidad el arruinar la reputación de la o las víctimas, alterar la realización de sus actividades y así lograr durante un determinado tiempo que las personas que han sido agredidas terminen por abandonar el lugar de trabajo.

La Revolución Industrial.

La Revolución Industrial comenzó en Gran Bretaña en 1780 y se extendió por todo el continente esta revolución fue una influencia en el cambio de vida de las personas trabajadoras ya que desapareció la sociedad rural y se inició a utilizar la tecnología como la máquina de vapor, las factorías y los medios de transporte como los ferrocarriles esto provoco que aumentara el índice de trabajo y con esto la producción (Blanch, 2003).

Tenemos que decir que estos avances tuvieron impactos positivos para altos mandos sin embargo las personas que dependían de la agricultura se fue acabando el trabajo para ellos ya que aumento la mano de obra en las fábricas, esto trajo como consecuencia la pobreza lo que ocasiono que las familias mandaran a los niños a trabajar.

Los altos mandos dieron trabajo a las mujeres y a niños menores de edad estos recibían menor salario que los hombres, los niños huérfanos que estaban al cuidado del gobierno tenían que realizar trabajos en las fábricas textiles y los dueños le proporcionaban vivienda y comida a cambio de su trabajo (Escobar, 2012).

La situación en la que vivían los obreros se puede decir que era mala, así como sus condiciones laborales: fábricas sucias, húmedas, oscuras, poco ventiladas y ruidosas, como consecuencia provocaban accidentes por la presencia de las malas condiciones de la maquinaria y por la poca preocupación de los jefes hacia sus empleados. En este tipo de trabajos no había buena relación laboral entre el patrón y el obrero ya que solo les importaba producir y los trabajadores eran exigidos a trabajar de doce a catorce horas diarias e incluso los fines de semana en tiempo completo y en ocasiones medio días (Escobar, 2012).

En cuanto a la actualidad podemos describir que la Revolución Industrial fue de gran ayuda ya que hoy en día existen variedad de instrumentos de trabajo que facilitan la labor de los trabajadores, pero es una realidad que en ocasiones los trabajadores laboran más de lo que está estipulado en la Ley Federal de Trabajo (LFT), no reciben un buen salario y los patrones de las organizaciones no tienen una buena comunicación con la mayoría de sus empleados ya que no le toman importancia al bienestar de sus empleados dentro de la empresa para que tengan un mejor ambiente laboral, sin embargo a los patrones solo les importa la productividad y los bienes que produce su organización.

Esencialmente el acoso laboral se da cuando las personas tienen diferentes puntos de vista lo que provoca que haya acciones poco éticas hacia los compañeros de trabajo y trae como consecuencia problemas de salud físicos y psicológicos en el individuo.

En el mismo sentido, Zarpf, Knorz y Kulla (1996) hacen referencia a siete ámbitos en los que se configura el hostigamiento laboral (Henaó, 2015):

(1) Medidas de la organización: se le asigna al trabajador actividades que están fuera de su área laboral.

(2) Aislamiento social: A la persona ultrajada se le aísla de los demás compañeros o no se les invita a las reuniones de la organización.

(3) Ataques a la vida privada de la persona: Se realizan críticas o insultos a la familia del victimario.

(4) Violencia física: Se observan agresiones o insinuaciones de tipo sexual.

(5) Ataques a las creencias o condiciones de la persona: no se acepta a la persona por sus preferencias religiosas o por algunas características físicas

(6) Agresiones verbales; se realizan insultos y gritos a la

(7) Rumores que desacreditan a las personas: esto se hace con la finalidad de arruinar la reputación de la persona.

Al referirse a la situación de acoso en una prisión, Ireland argumenta que cualquier definición de mobbing tiene que reconocer diversos elementos importantes (Peralta, 2004):

- El miedo a la agresión repetida.
- El desequilibrio de poder no siempre es obvio y puede estar implícito.
- Se incluyen los dos tipos de agresión -implícitos y explícitos-.
- La intención de los agresores no siempre se reconoce.
- Las motivaciones subyacentes pueden ser complejas.
- La provocación por parte de la víctima puede ser involuntaria.

DELIMITACIÓN.

Una encuesta realizada por la bolsa de trabajo vía internet OCC Mundial el 44 por ciento de los profesionistas mexicanos ha sido víctima de mobbing o acoso laboral, porcentaje del cual la mitad son mujeres, mientras que 65 por ciento ha sido testigo de ese tipo de abuso en contra de algún compañero de trabajo, al cuestionar a los participantes sobre el origen del acoso, 45 por ciento afirmó que lo realizan en mayor medida sus superiores, 32 por ciento compañeros de trabajo y 23 por ciento compañeros de su área laboral (Flores, 2014).

La firma indica que a pesar de que, en febrero de 2014, la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) estableció los criterios para poder denunciar el mobbing, 9 de cada 10 profesionistas considera que debería de existir una legislación que castigue esta conducta.

De hecho, el sondeo muestra que 5 de cada 10 profesionistas afirman que en su empresa u organización no se ha establecido ningún canal de denuncia por acoso laboral.

La encuesta señala que 5 de cada 10 profesionistas consideran que el acoso laboral es un problema que se da en mayor medida a espaldas de la persona y otras formas de acoso que persisten, aunque son menos frecuentes, son conductas de abuso frente al grupo de trabajo, cara a cara y cibernético.

Esta encuesta nos lleva a realizar este trabajo de investigación de acoso laboral que se verá enfocado en los efectos psicológicos ya que se encuentran trabajos enfocados en la parte conductual de cuando se habla de un acoso laboral mas no en las consecuencias psicológicas que probablemente cause en la víctima, también nos estaremos enfocando en ambos sexos ya sea hombre o mujer ya que se cree que esta problemática se puede dar sin importar el género, aunque algunas estadísticas muestran lo contrario. Dicha población se especifica en empresas privadas en el área administrativa.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

¿Cuáles son las condiciones para que una persona agrede a otros en el ámbito laboral?

¿Cuándo se considera un acoso laboral?

¿Qué características tiene el acosador laboral?

¿Qué consecuencias psicológicas provoca en la víctima el acoso laboral?

¿Cómo se puede enfrentar el acoso laboral?

JUSTIFICACIÓN.

De acuerdo a una encuesta realizada en el mes de junio del 2014 por la bolsa de trabajo vía internet OCC Mundial se observó que el 44 por ciento de los profesionistas mexicanos han sido víctima de mobbing o acoso laboral, porcentaje del cual la mitad son mujeres, mientras que 65 por ciento ha sido testigo de ese tipo de abuso en contra de algún compañero de trabajo (Zenyazen, 2014).

Al cuestionar a los participantes sobre el origen del acoso, 45 por ciento afirmó que lo realizan en mayor medida sus superiores, 32 por ciento compañeros de trabajo y 23 por ciento compañeros de su área laboral

La firma indica que a pesar de que, en febrero de 2014, la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) estableció los criterios para poder denunciar el mobbing, 9 de cada 10 profesionistas considera que debería de existir una legislación que castigue esta conducta.

Esta encuesta nos muestra que hoy en día el acoso laboral es una problemática ya que miles de trabajadores sufren insultos por parte de sus compañeros y jefes en las empresas donde se labora es por esta razón que se justifica este proyecto de

investigación y así identificar cuando está sucediendo el acoso entre los empleados y saber cómo y cuándo poder enfrentar las provocaciones del agresor.

Uno de los puntos importantes por el cual tengo interés sobre este tema es conocer el papel de nosotros como psicólogos ante esta problemática ya que creo que es de suma importancia donde se puede cooperar junto con los jefes de la empresa para que exista un mejor ambiente laboral entre sus trabajadores y estos tengan una mejor salud mental. El psicólogo debe de entablar una buena comunicación con los empleados para que puedan hablar sobre los posibles problemas que puedan poner en riesgo su integridad física y mental, al psicólogo debe de observar e identificar el porqué de los hechos de una manera objetiva ya que tiene como herramientas las declaraciones de los trabajadores para así poder evitar diversas situaciones como el acoso en un futuro (Valero, 2014).

Objetivo general.

- ψ Identificar y describir las consecuencias psicológicas y laborales que provoca en acoso laboral en la víctima.

Objetivos específicos.

- ψ Describir las características que el atacante identifica en su víctima.
- ψ Identificar el perfil del acosador laboral.
- ψ Especificar las condiciones de ambiente laboral propensas al acoso
- ψ Mostrar las diferentes maneras de enfrentar el acoso laboral.

A continuación, haremos una breve reseña de cada capítulo mencionando el contenido de cada uno.

El capítulo 1 es la “Empresa” en este apartado hablamos sobre algunas de las diferentes definiciones de una empresa, los diferentes tipos de empresas que existen y sus características, explicamos lo que es el liderazgo empresarial, la importancia de este y por último los tipos de liderazgo dentro de una empresa.

El capítulo 2 “Funciones del trabajador” aquí explicamos algunos antecedentes sobre el concepto del trabajador mencionando los derechos y obligaciones de los empleados y patrones en una empresa, haciendo énfasis en la Revolución Industrial ya que tuvo un gran impacto para el trabajador y saber, y por último mencionaremos el contrato y los tipos de contrato que existen.

El capítulo 3 es llamado como “Clima laboral” donde abarcamos varios temas como la teoría de las relaciones humanas, salud laboral, riesgos laborales, accidente laboral y motivación laboral, como nos damos cuenta este capítulo va centrado a los factores que pueden hacer que dentro de la empresa se efectúe un buen clima donde los trabajadores puedan sentirse a cómodos para realizar sus actividades establecidas.

En el capítulo 4 fue llamado como Violencia y agresión donde mencionamos como se va dando dentro de una empresa entre los empleados, cuales son los indicios y tipos de violencia y agresión que se da dentro de las empresas hacia los empleados.

El capítulo 5 es llamado como “Acoso laboral”, en este apartado mencionaremos el significado del acoso y antecedentes del acoso laboral, los tipos y las modalidades que el victimario utiliza para realizar las agresiones a su víctima, también hablamos sobre cómo identificar el acoso y a un acosador dentro de la empresa, ya que mencionamos alguna de sus características del victimario y de las organizaciones donde suele darse esta problemática.

El capítulo 6 tiene el nombre como las “Consecuencias del acoso laboral” donde nos indica cuales son los síntomas psicológicos que la víctima comienza a tener al

momento de convertirse en víctima de agresiones por parte de un compañero de trabajo, estos síntomas pueden ser como estrés, síndrome de Burnout, fatiga profesional e insatisfacción laboral.

En el capítulo 7 nos basamos en hablar sobre las empresas mexicanas, donde nos indica algunas estadísticas del acoso laboral entre los trabajadores mexicanos, también comentamos los tipos de líderes en las empresas de México.

En el último capítulo 8 hablamos sobre la importancia que tiene el psicólogo dentro de las organizaciones para poder ayudar a los empleados a identificar y enfrentar el acoso laboral (mobbing), al igual se mencionan algunas recomendaciones para evitar el mobbing dentro de las empresas.

CAPITULO 1

EMPRESA.

1.1 Definición.

De acuerdo en el Artículo 16 de la Ley Federal de Trabajo (2016) nos dice que se entiende por empresa “La unidad económica de producción o distribución de bienes o servicios y por establecimiento la unidad técnica que, como sucursal, agencia u otra forma semejante, sea parte integrante y contribuya a la realización de los fines de la empresa” (Berbera, 2016).

Esto nos quiere decir que la empresa es una compañía donde se producen servicios para su distribución y así lograr sus propósitos empleados desde la creación de la empresa.

Algunos autores nos mencionas diferentes conceptos sobre la empresa como:

Los autores del libro “Prácticas de la Gestión Empresarial” Julio García y Cristóbal Casanueva (2000) definen a la empresa; como una “entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados” (p.3) (García d. J., 2000). Este autor nos explica con esta definición que una empresa es la que aporta los servicios y productos para las personas a cambio de un precio monetario.

Para Idalberto Chiavenato, autor del libro “Iniciación a la Organización y Técnica Comercial” (1993), la empresa “es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. El autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social” (p.4) (ChiaVetano, 1993).

El autor nos explica que una empresa está conformada por un personal capacitado realizar una producción de bienes tomando en cuenta las necesidades de la sociedad

Por lo tanto, en conclusión, podemos decir que una empresa es una unidad económica que está compuesta por un grupo de empleados, la organización genera servicios o productos a la sociedad y con esto tiene como fin tener ganancias monetarias.

1.2. Tipo de empresas.

A continuación, explicaremos que tipo de empresas existen y daremos una breve descripción sobre cada una de sus características(García J. S., 2012).

Tipos de empresa según el sector de actividad.

Empresa del sector primario: También es llamado extractivo, porque el recurso primordial es la naturaleza como: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.

Empresa del sector Secundario o Industrial: son aquellas que hacen algún tipo cambio en la materia prima. Engloba trabajos como la construcción, óptica, madera, textil, entre otras.

Empresas del Sector Terciario o de Servicios: Estas empresas abarcan las aptitudes de los trabajadores para realizar las actividades tanto físicas como de maquinaria, estas empresas son como hotelorías, restaurantes, seguros, escuelas, transportes, etc.

Tipos de empresa según el tamaño.

Para dar una clasificación de este tipo se debe de especificar claramente el número de trabajadores que laboran, el tipo de industria, la cantidad de ventas anuales, el sector de actividad, etc. Por lo tanto, sin importar que método utilicen las empresas se clasifican de la siguiente manera.

Grandes Empresas (Macro empresas): Estas empresas son famosas por tener un financiamiento de gran tamaño, estas tienen excelentes ventas hablando de millones de dólares, en su mayoría tienen sus propias instalaciones, poseen empleados sindicalizados y de confianza y pueden obtener préstamos de otras instituciones ya sean nacionales o internacionales. Ejemplo: McDonald's, Palacio de Hierro, Coca Cola, Bimbo, etc.

Medianas Empresas: En este tipo de empresas personal técnico para cada actividad, tiene gran cantidad de empleados, cuenta con áreas de responsabilidades y actividades bien determinadas para cada empleado y sus productos abarcan el mercado internacional.

Ejemplo: Hospitales, laboratorios, Sky, Tecnológico de Monterrey

Microempresas o PyMES: Las pequeñas empresas son autosuficientes, son totalmente artesanales y cuenta un bajo número de empleados al igual que el equipo de trabajo es reducido y el responsable del lugar puede atender directamente al cliente.

Ejemplo: panadería, restaurantes, comerciantes de mercados, fotógrafos, etc. De recién creación.

Tipos de empresa según la propiedad del capital.

Aquí nos trata de decir quien tiene el mando en la empresa esta se clasifica en:

Empresa Privada: La propiedad de los bienes está en manos privadas.

Empresa Pública: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.

Empresa Mixta: Es el tipo de empresa en la que la propiedad de los bienes es compartida entre el Estado y los particulares.

Tipos de empresa según el ámbito de actividad.

En esta clasificación se necesita observar las relaciones entre la empresa y su entorno que lo rodea como lo es el político, social y económico. En este sentido la empresa se clasifica en:

Empresas Locales: Aquellas que laboran en un pueblo, ciudad o municipio.

Empresas Provinciales: Aquellas que laboran en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.

Empresas Regionales: Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.

Empresas Nacionales: Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.

Empresas Multinacionales: Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

1.3. Liderazgo empresarial.

En el siglo XX en las empresas el líder solo podía ser la persona que estaba en la dirección y los que tenían un menor nivel jerárquico solo obedecía el mando del jefe de la organización, hoy en día esto ha cambiado ya que los altos mandos solo manejan la información, también trabajan en equipo y están más involucrados en las actividades de la empresa. Actualmente las empresas necesitan un perfil adecuado del trabajador para así poder tomar una acertada decisión sobre quien podría ser el líder de la empresa (PSICORE, 2014).

De acuerdo con Alles (2004), Ulrick, Zenger, y Smallwood (1999), Lussier y Archua (2005), D´Souza (1996), Koontz y Welhrich (2012), Hampton (1989), Hill y Jones (1996), y Covey (1993) nos especifican cuales son las características que debe de llevar un líder.

- Define objetivos con claridad y los comunica a los integrantes del grupo.
- Orienta al grupo en la dirección que le permita llegar a los objetivos y los motiva comprometiéndolos en alcanzar dichos objetivos.
- Tiene la responsabilidad de hacer el uso del poder correctamente.
- Realiza retroalimentaciones del trabajo a sus empleados y los motiva para que sigan realizando correctamente su labor.
- Desarrolla técnicas para el trabajo en equipo.
- Tiene instinto que le permite pensar sobre la situación, prevenir los conflictos, corre riesgos y todo lo anterior hace que genere confianza.
- Propone ideas de trabajo y acepta diferentes opiniones de los trabajadores.
- Imagina nuevas propuestas, tomando en cuenta las ideas de sus trabajadores.
- Tiene grandes metas hacia un futuro, a pesar de los problemas en la empresa.
- Posee carisma.
- Revela seguridad en sí mismo y en la toma de decisiones.
- Hace que los trabajadores tengan buena relación laboral ya que hace que realicen actividades en grupo.

Warren Bennis, presenta el título “El fin del liderazgo” para explicarnos que un liderazgo no puede ser exitoso sin que haya la cooperación de los empleados ya que un líder no puede ser bueno sin sus seguidores, otro autor llamado Barry Posner nos habla de igual manera sobre el liderazgo ya que en épocas pasadas se consideraba como líder a la persona tranquilo, justo; actualmente un líder tiene que saber que está tratando con empleados y por lo tanto debe de tener comunicación con ellos al y debe de tratarlos de una forma humana (Luthans, 2008).

Cabe aclarar que existe una gran diferencia entre un administrador y un líder ya que el administrador como la palabra lo refiere administra, copia, se mantiene en la estructura y sistemas, imita y se pregunta cómo cuando, a diferencia de un líder este innova, crea desarrolla, es original, tiene perspectivas a largo plazo y se pregunta los porqués de las problemáticas.

Como marco de referencia el modelo propuesto por April, Peters, Locke & Mlambo. Nos mencionan que los líderes tienen como valores importantes búsqueda de un mundo en paz, la responsabilidad, la armonía, la libertad y el respeto mutuo, lo cual ven más por el bienestar de los demás que el de él mismo (Hernández, 2013).

Los autores Bennis y Nanus determinan que el liderazgo podría iniciar a través del otorgamiento del poder; esto nos quiere decir que cualquier persona que pertenezca a la empresa puede lograr ser líder sin importar el orden jerárquico y el área de la organización (Córdova, 2014).

1.4. Tipo de liderazgo empresarial.

Ahora hablaremos de los 3 tipos de Liderazgo desde la perspectiva de Bernard Bass (1981):

Liderazgo Transformacional: Este tipo de liderazgo estipula que para que una empresa pueda crecer y llegar a los objetivos planteados, es necesario mantener la motivación de los empleados que la conforman. De este modo, se preocupa por ayudar desde al trabajador con la menor responsabilidad hasta al directivo de una organización. Un líder transformacional debe de establecer metas y objetivos ya que al tener clara la visión se podrán encargar las responsabilidades a los empleados y les da la capacidad para realizar sus propios cursos de trabajo. Bass identifica cuatro dimensiones que caracterizan al liderazgo transformacional:

- a. **Carisma o Influencia Idealizada:** se ve al líder como una persona que tiene gran influencia sobre sus compañeros ya que sienten una identificación hacia por qué les genera confianza, genera respeto hacia sus compañeros, tiene una meta para la organización.

- b. **Motivación Inspiracional:** los compañeros del líder lo ven con admiración ya que en ocasiones los empleados quieren llegar a ser como él. Los líderes inspiradores pueden concretar con facilidad lo que es correcto y de importancia,

tiene visiones, expectativas de cómo se puede lograr cada objetivo impuesto por la empresa

c. **Consideración Individualizada:** aquí los empleados tienen posibilidades de aprender, actualizarse para que posean mayores habilidades y reafirmen las ya existentes.

d. **Estimulación Intelectual:** este tipo de líder estimula a los compañeros a que sean creativos e innoven soluciones de acuerdo a las necesidades de la empresa esto puede tener éxito dándoles a los empleados algún indicio sobre la visión y valores de la empresa.

En conclusión, podemos decir que un líder transformacional es aquel que motiva a sus empleados a tener una mejor capacidad intelectual ayudando a crear diversas soluciones para diferentes problemáticas de la empresa ya que este modelo de líder genera confianza en los compañeros de la empresa y estimula a los trabajadores para que posean mejores habilidades.

Liderazgo Transaccional: Para Bass (1981), son aquellos líderes que tiene conocimiento sobre cuáles son los roles y actividades que se necesitan para que sus trabajadores obtengan resultados deseados, para esto utilizan incentivos cuando se logra la meta deseada y esto de otorga de acuerdo a las necesidades de cada personal.

Liderazgo No Liderazgo: En este tipo de liderazgo el líder está ausente ya que sus compañeros no tienen el apoyo necesario para tomar las decisiones que se requieren en la empresa.

En conclusion de este apartado podemos decir que ejercer el liderazgo es una gran meta puesto que el lider debe de ser una inspiracion de los otros miembros del equipo, por ello el lider debe de portarse como esperan lo demas que sea, el liderazgo es un instrumento primordial para que los objetivos de la empresa se pongan en marcha por lo que un buen lider debe de tener diversas cualidades de

liderazgo como innovador, tener vision, ser empatico,generar confianza, motivador y responsable en las decisiones que se toma para el bienestar de la empresa, puesto que es él, el que da el ejemplo e inspira a sus compañeros a seguir adelante con los objetivos de la empresa.

Tenemos que mencionar que un lider no cree tener el poder ni ser mejor que los demas ya que sabe trabajar en equipo y le interesa escuchar las opiniones de sus compañeros para tener éxito en las metas que se quieren llegar puesto que sus palabras son “vamos” y no “voy”.

CAPITULO 2.

FUNCIONES DEL TRABAJADOR.

En este apartado nos centraremos en el trabajador donde se dará una breve explicación sobre el significado de este, es importante saber los orígenes de los trabajadores en las empresas al igual, los empleados deben tener en cuenta los derechos que poseen y las obligaciones que deben ejecutar.

2.1. Antecedentes del concepto de trabajador/empleo.

En la antigüedad las personas que ofrecían sus servicios no se les podía reconocer como trabajadores ya que eran esclavos que realizaban trabajos forzados y con alto riesgo de inseguridad puesto que no se les proporcionaba el equipo adecuado para la realización de las actividades que se les imponían, tiempo después esos trabajos fueron sustituidos por asociaciones económicas europeas donde los trabajos eran artesanales y funcionaban de manera independientemente y el trabajador ya podía recibir un pago económico

Cuando inicio la Revolución industrial hubo avances tecnológicos y es donde aparece la palabra trabajador(Lázaro, 2014).

Aquí podemos ver que el trabajador en la antigüedad no se le reconocía por las labores que hacían ya que los tenían laborando inhumanamente y no importaban las necesidades básicas de las personas, la revolución industrial fue un factor importante ya que hubo un gran avance en la tecnología y eso ayudo a los trabajadores a que realizaran con mayor facilidad sus actividades; sin embargo, no tenían la capacitación necesaria para la utilización de los equipos de trabajo al igual que no tenían el equipo necesario y como consecuencia había accidentes graves en los trabajadores como quemaduras, cortaduras, etc.

De acuerdo al artículo 8° de la ley federal del trabajo nos habla que “el trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado” (Berbera, 2016).

Esto quiere decir que el trabajador o empleado es una persona que ofrece sus servicios a alguien que los requiere para un puesto en específico ya que en ocasiones las personas buscan un mejor estilo de vida y toman la decisión de aceptar cualquier tipo de trabajo que se le ofrezca, aunque sea el empleo por temporada.

2.1.1. Tipos de trabajadores.

Los trabajadores se clasifican de la siguiente manera.

Trabajador de confianza: La categoría del trabajador de confianza es aquel que tiene un cargo alto, en comparación de sus compañeros, pero no se le conoce solo por el puesto que posee, también por las responsabilidades importantes como; dirección, inspección, vigilancia y fiscalización estas funciones requieren una especialización para un buen funcionamiento de la organización (Art. 9° LFT) (Martínez, 2016).

Los trabajadores de confianza son tratados de diferente manera que al resto de los trabajadores ya que este tipo de asalariado cuenta con diferentes tipos de actividades en la organización, la jornada de trabajo es distinta a la de sus compañeros, al igual que la situación en donde se trabaja, muchos de los empleados llegan con el objetivo de llegar a altos puestos, el puesto de confianza es el ideal para conseguir un mejor desarrollo profesional (Universia, 2016).

Trabajador de planta: Aquí se contrata al trabajador por un tiempo indefinido, se puede decir que un trabajador de planta es desde el momento que comienza a prestar sus servicios a quien los requiera, esto va a ser de acuerdo a las necesidades de la empresa, el contratante es directamente el patrón. En artículo 162° de la Ley Federal del Trabajo (LFT) nos dice que el trabajador tendrá acceso

todas las garantías y derechos laborales, como seguro médico, prestaciones, caja de préstamos, prima vacacional y de antigüedad (Berbera, 2016).

Trabajador eventual: Es aquel trabajador que presta sus servicios por un tiempo muy corto y cuando la organización sufra algún desajuste, es decir solo se considera sus servicios en situaciones determinadas (INFOCADEM., 2011).

Trabajadores temporales: Un trabajador es temporal, cuando sustituye a otro trabajador por un tiempo señalado y esta clasificación del trabajador tiene los mismos derechos que un trabajador de planta.

2.1.2. Derechos y Obligaciones de los trabajadores.

En este apartado hablaremos sobre los derechos y las obligaciones de los trabajadores ya que es importante que en toda relación laboral los empleados estén informados sobre los códigos legales que los respaldan contra algún abuso, también deben de tener en cuenta las obligaciones que les corresponden a cada trabajador para llevar un buen desempeño dentro de la organización.

En Europa, en el siglo XIX, existía abuso al trabajador ya que había penosas condiciones de trabajo durante la industrialización, menores edad tenían que sobrevivir realizando trabajos forzados y que conllevaban un peligro para su salud, también no contaban con vacaciones y no contaban con derecho de protestas, todo esto sucedió en la época de la industrialización; a mediados del S. XIX dieron inicio a promulgar las leyes del donde dictaminaban los derechos de los trabajadores (Richter, 2013).

A continuación, mencionaremos los derechos y las obligaciones de los trabajadores dentro de una organización.

2.1.2.1. Derechos básicos de los trabajadores.

- Derecho al trabajo y a la libre selección de profesión u oficio.
- Derecho a la libre sindicación. El trabajador es libre de aliarse o no a algún sindicato.
- Derecho a la negociación colectiva, el trabajador puede llegar a un acuerdo sobre las condiciones laborales mediante la negociación con el empresario y sus representantes de los trabajadores.
- Derecho a la huelga.
- Derecho a la información, consulta y participación en la empresa.
- Derecho a no ser discriminado.
- Derecho a la integridad física.
- Derecho del trabajador al ejercicio individual de las acciones derivadas de su contrato de trabajo (González & Pérez, 2016).

2.1.2.2. Obligaciones de los trabajadores.

- Cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de buena fe y con la rapidez exigida.
- Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopte.
- Cumplir con las ordenes impuestas por el empresario, el trabajador puede negarse a cumplir las órdenes del empresario justificadamente cuando se trate de: ordenes ilegales, ordenes que afecten su vida privada o intimidad, ordenes que atenten contra su dignidad, ordenes que tengan algún riesgo para su seguridad y salud. Por lo tanto, salvo a que se trate de alguna de las situaciones anteriores, el trabajador no puede negarse a aceptar las órdenes impuestas por su jefe.
- No competir con la actividad de la empresa.
- Contribuir para mejorar la producción (González & Pérez, 2016).

2.1.2.3 Funciones del trabajador.

Función administrativa: Se basa en administrar los trámites correspondientes de tipo jurídico y administrativo que tienen relación con los empleados de la organización, esta función tiene como objetivo hacer que haya una buena relación entre el empleado y el empleador, a continuación, se mencionan algunas actividades importantes(Pérez, 2012):

- Selección y formalización de los contratos de los trabajadores.
- Tramitación de nóminas y seguros sociales.
- Control de los derechos y deberes de los trabajadores (permisos, vacaciones, movilidad, salud laboral, seguridad e higiene en el trabajo, etc.).
- Control de asistencia.
- Aspectos relativos a la disciplina del personal.
- Calificación de méritos.

Función directiva: Este tiene como función innovar, estructurar y desenvolver un plan que abarque habilidades, motivación y satisfacción en los trabajadores para que haya un buen desempeño dentro de la empresa y así se puedan conseguir las metas y objetivos de la organización(Pérez, 2012):

- Establecer planes de carrera.
- Evaluar el potencial del personal, gestionar la motivación y controlar el desempeño de tareas.
- Crear planes de formación y realizarlos.
- Estudiar el clima laboral
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los empleados disponibles.

Funciones Gerenciales: Tiene como labor tomar decisiones, tener un planteamiento de objetivos tener claro las metas a las que se quiere llegar y poner en marcha cada meta, también debe de manejar a la perfección cada una de las áreas de la organización como las administrativas.

A continuación, se mencionarán las actividades que deben de realizar las personas con este cargo (Orozco, 2008):

- Desempeñarse como representante legal de la empresa.
- Dar dirección y administrar a la compañía.
- Elaborar planes y programas, reglamentos y presupuestos para todas y para cada una de las áreas de la empresa.
- Aprobar y realizar la contratación de personal.
- Autorizar mediante firmas de documentos y cheques rectificando la decisión tomada.
- Ordenar políticas de compras y ventas de la compañía
- Contribuir en el mejoramiento del ambiente laboral mediante la colaboración, apoyo y respeto de los trabajadores de su grupo y de toda la empresa.

2.2. Patrón.

El Art 10° de la LFT establece que patrón es la persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores.

Si el trabajador, conforme a lo pactado o a la costumbre, utiliza los servicios de otros trabajadores, el patrón de aquel, lo será también de estos.

Esto nos explica que el patrón es el que requiere de los servicios de un trabajador conforme a las necesidades de la empresa y este va a estar a su mando, si es trabajador requiere de otros servicios de otro empleado, también será el patrón del nuevo trabajador.

2.2.1. Tipos de patrón.

En las empresas hay diversos tipos de patrones, a continuación, mencionaremos las características de cada una patón (Hoover, 2012):

Jefe endiosado: Estos patrones no cuentan con las capacidades técnicas como en la ejecución y aplicación del equipo que se utiliza en la empresa, estas personas no les importan exigir con gritos a su personal ya que creen tener la autoridad sobre todos.

Jefe maquiavélico: Son personas inteligentes, que se comprometen hasta el último esfuerzo para alcanzar el objetivo deseado, no ven el bienestar de sus trabajadores y no existe la confianza con ellos, estas personas al igual que el jefe endiosado suelen levantar la voz a sus empleados delante de los clientes.

Jefe sádico: El jefe sádico se resiste a dejarte cambiar de departamento cuando solicitas una transferencia de área, son personas muy inteligentes. Para un jefe de esta clasificación cree tener el poder cuando ve que su trabajador no es capaz de realizar la función que le asigno.

Jefe masoquista: El jefe masoquista son personas que comparten información sobre su vida privada y en el área laboral no son buenos comunicando ya que son incapaces de transmitir algún mensaje a su departamento, así que prefiere que los demás o las áreas de arriba solucionen el problema.

Jefe inepto: Estos jefes son abiertos y transparentes, tienden por hablar de sus aptitudes con el fin de tener un alto puesto en la institución, creen que van a ser aceptados por sus compañeros porque son la autoridad del departamento, estas personas no transmiten buena información sobre los problemas en la empresa, ya que la información que proporciona es la inadecuada, pues suele hablar de otro personal de la organización.

Jefe colega: Los jefes colegas están decididos a hacerse amigo de sus trabajadores ya que realiza charlas sociales de larga duración con sus empleados. Los jefes colegas, son buenos escuchando y comentando sobre el tema hablado, pero no son buenos comunicadores en el área laboral ya que no saben que necesidades tienen sus empleados.

Jefe idiota: Este jefe al principio suele ser charlatán, pero con el tiempo los empleados se dan cuenta que sus capacidades como jefe no son las deseables, esta persona no está pendiente de las necesidades de los trabajadores ya que no captan las ideas que se le dan, y si llega a comprender alguna, durante un periodo corto de tiempo la olvida.

El jefe responsable: Este tipo de jefe suelen tener una alta capacidad de escucha para saber cuáles son las necesidades de sus empleados, son inteligentes, suele motivar a sus trabajadores para que puedan desarrollarse de una manera favorable en su área laboral y formarlos como trabajadores competentes.

2.2.2. Derechos y obligaciones del patrón.

Así como anteriormente se hablaron de los derechos y obligaciones de los trabajadores ahora hablaremos sobre los patrones ya que ellos también deben de cumplir con sus obligaciones y se deben de respetar sus derechos como patrón.

Obligaciones del patrón.

Algunas obligaciones del patrón que nos menciona el Art 132° de la LFT son (Berbera, 2016):

I.- Cumplir con el sistema de las reglas de trabajo que van de acuerdo a la empresa

II.- Se deberá pagar los salarios e indemnizaciones a los trabajadores de acuerdo a las normas establecidas en la empresa.

III.- Otorgar a los empleados los instrumentos y materiales correspondientes sin antes mencionar que estos deben de estar en buen estado para la realización del

trabajo, cuando deje de funcionar correctamente el material deberá el patrón de ofrecer un repuesto al trabajador.

IV.- Proporcionar un lugar seguro para que el trabajador guarde el material de trabajo.

V.- Es obligación del patrón tener los asientos adecuados para el uso del trabajador ya sea en las casas comerciales, oficinas, hoteles, restaurantes, etc.

VI.- Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra.

VII.- Tramitar cada quince días, para los trabajadores una certificación escrita donde se especifique en número de días trabajados y la cantidad monetaria que se cobrara.

VIII.- Es obligación del patrón tramitar una constancia con termino de tres al trabajador que lo solicite donde se especifique los servicios que realiza en la empresa.

IX.- Proporcionar a los trabajadores el tiempo que sea necesario para las votaciones en las elecciones electorales.

X.- El patrón tiene como obligación permitir a sus trabajadores faltar por alguna cuestión sindical, siempre y cuando el trabajador avise a tiempo y que el número de los trabajadores faltantes no perjudique con las actividades de la empresa.

Derechos del patrón.

Derecho a realizar modificaciones en el contrato, el patrón podrá establecer la jornada, el lugar del trabajo, funciones de cada trabajador(González & Pérez, 2016).

El patrón puede distribuir las medidas preventivas de seguridad que considere necesarias, para poder vigilar el cumplimiento del reglamento de la empresa.

Aquí podemos ver que tanto los trabajadores como los patrones tienen derechos y obligaciones dentro de una empresa y es importante que se lleven a cabo para una buena relación laboral entre estos dos elementos que son importantes para que se lleven a cabo los objetivos de la organización.

2.3. Contrato Laboral.

El contrato de trabajo se podría definir como un convenio entre el patrón y el trabajador, donde el empleado se responsabiliza por su propia voluntad a prestar sus servicios a la organización a cambio de una remuneración monetaria. Al estar de acuerdo con los términos del contrato el trabajador firma, siempre y cuando sea mayor de edad, en caso contrario deberá la persona contar con la autorización de los padres (Caldas, Gregorio, & Hidalgo, 2016).

El patrón tiene la obligación de entregar una copia del contrato al trabajador y a los representantes del trabajador, también tendrá que otorgar una copia del contrato a la empresa en un período de 10 días.

El contenido que deberá tener un contrato es (González & Pérez, 2016):

- Tipo de contrato.
- Datos del patrón y trabajador.
- Puesto de trabajo.
- Descripción del puesto.
- Lugar de trabajo.
- Jornada
- Duración del contrato.
- Salario.
- Vacaciones.
- Firma del patrón y trabajador.

2.3.1. Tipos de contrato.

Existen diversos tipos de contratos como(Lacalle, 2016).:

Formativos: Esta clasificación del contrato tiene como finalidad que el trabajador tenga un lugar dentro de la organización, pero a su vez tenga un adiestramiento en algún oficio que le interese al empleado. Los contratos formativos tienen dos modalidades el contrato en prácticas y el contrato para la formación del aprendizaje mínimo

El contrato en prácticas tiene una duración máxima de 2 años y mínima de 6 meses tiene como finalidad que el trabajador ponga en práctica todos los conocimientos adquiridos durante su desarrollo profesional y su salario del practicante no podrá ser menor al 60% o 75% de otro empleado que realiza las mismas funciones que este.

En el contrato para la formación del aprendizaje, el trabajador recibe una formación de acuerdo al oficio o profesión del empleado y por lo tanto tiene que tener una remuneración monetaria. La duración del contrato es de 1 a 3 años aproximadamente y el salario no deber ser menor al salario mínimo.

Duración determinada: El trabajador realiza alguna obra o servicio que esta fuera de las actividades de la empresa, se ignora el tiempo que durará la realización de la obra, sin embargo, no podrá tener una duración de más de 3 años y tendrá derecho a un salario de 12 días de sueldo por año trabajado.

Duración indefinida: Estos contratos establecen que la contratación no tiene límite de tiempo y los trabajadores ingresan a la organización como fijos debe de realizarse de forma escrita y especificar el la jornada laboral y la distribución del horario de las actividades(González & Pérez, 2016).

2.3. Jornada laboral.

Se puede decir que jornada laboral es el número de horas que un trabajador va a realizar en una organización, en distintos casos se puede confundir con otro termino llamado horario de trabajo, sin embargo, hay una diferencia entre estas dos definiciones ya que este último término se puede definir como el horario establecido entre la entrada y salida de la empresa donde labora el trabajador(Lázaro, 2014).

La jornada de trabajo no puede ser mayor a las 9 horas diarias; en el caso de los menores de edad no podrán realizar jornadas mayores de 8 horas diarias, la jornada laboral diaria será de 40 horas semanales y la jornada anual podría ser variable ya que se tomarán en cuenta los periodos de descanso semanales del trabajador(Caldas, Catellanos, & Hidalgo L. & López, 2012).

Un caso especial es el trabajo nocturno donde se labora aproximadamente de 10 de la noche a 6 de la mañana; las personas menores de edad no pueden realizar este tipo de trabajo; la jornada del trabajador nocturno no podrá ser mayor de 8 horas diarias en un periodo de 15 días.

El trabajo por turnos, los trabajadores ocupan continuamente los mismos puestos, donde los trabajadores ofrecen sus servicios en diversos horarios y durante un tiempo específico estos pueden ser semanas o días; ningún trabajador puede rolar a otro empleado en la noche más de dos semanas seguidas solo si se ofrece voluntariamente el trabajador.

CAPITULO 3.

CLIMA LABORAL.

En este apartado hablaremos sobre el tema del clima laboral ya que es uno de los aspectos más importantes para que haya un buen funcionamiento en la empresa, puesto que si se logra tener un buen ambiente o no en la organización repercute en el desempeño de los trabajadores.

A continuación, mencionaremos algunas características básicas y definiciones del clima laboral.

3.1. Definición.

El clima laboral se empezó a conocer por estudios realizados por Lewin, Lippitt y White (1939) donde observaron en sus estudios sociales con grupos de niños que el comportamiento de las personas no solo depende de su personalidad de estas, dado que el clima en donde se encuentra la persona es de gran influencia en su comportamiento, aquí tiene mucho que ver el tipo de líder que haya en la empresa para que esta tenga una buena producción (Bosdas, 2016).

El clima laboral es definido como la imagen que tiene el trabajador de la empresa, especificando como es el entorno o clima laboral que percibe dentro de la organización a partir de factores que influyen en su comportamiento dentro de la organización.

Las utilidades de las recompensas son favorables para que el personal se sienta con confianza al realizar las funciones de su puesto, en un momento dado el trabajador no lograra realizar correctamente la actividad se recomienda que no se utilicen los castigos, en su lugar se motivara al empleado para que mejore su trabajo en un mediano plazo(Sarmiento, 2011) .

El clima organizacional se divide en dos:

Positivo: abarca diversos factores que influyen para que el trabajador este satisfecho y se refleje en los buenos resultados hacia la empresa como:

- Logro de resultados.
- Compromiso.
- Poder.
- Baja rotación.
- Productividad.
- Satisfacción.
- Adaptación.
- Innovación.

Negativo: abarca diversos factores que influyen para que el trabajador este insatisfecho en la empresa como:

- Inadaptación.
- Alta rotación.
- Ausentismo.
- Poca innovación.
- Baja productividad.
- Desmotivación.
- Poco compromiso.
- Apatía en el trabajo.

Algunas variables para que se dé un clima organizacional son:

- **Ambiente Físico:** Esta variable tiene una gran importancia para que haya un buen ambiente en la organización ya que si el trabajador no tiene el espacio adecuado para trabajar como: el lugar debe de estar libre de ruido, debe de tener buenas instalaciones y el equipo necesario y en buen estado para que el empleado pueda realizar correctamente las funciones asignadas por el patrón.
- **Variables estructurales:** En esta variable se observa la percepción que tienen los trabajadores de la empresa a cerca de las reglas que impone la organización, también se habla sobre el procedimiento, tramites en la contratación, si el trabajador es libre al realizar sus actividades, ya que todo esto se verá reflejado en el ambiente laboral.
- **Variable ambiente social:** Es importante esta variable ya que aquí se observa cómo se relacionan los trabajadores entre sí, puesto que debe de haber una relación de compañerismo, trabajo en equipo, comunicación, etc. Sin conflictos entre departamentos o entre los mismos compañeros.

Efectos del comportamiento organizacional.

El clima laboral como lo hemos mencionado antes se va a ver reflejado en la productividad de la empresa es por eso que esta variable se basa en este término, de modo que la satisfacción laboral no se vea afectada por la constantemente rotación de puestos, ausentismos en el trabajo que el trabajador no este expuesto al estrés ni a tensiones van a fomentar un buen clima laboral en la organización.

Finalmente, podemos decir que el clima laboral es importante en una organización para lograr las metas y objetivos, una de las consecuencias al tener un buen clima laboral es en la cooperación de los empleados con los proyectos que se van a desarrollar dentro de la empresa, lo cual nos comprueba que es de gran beneficio para la industria poseer un buen ambiente laboral.

3.2. Teoría de las relaciones laborales.

Las relaciones humanas pues estas son importantes para la vida del ser humano ya que las personas somos por naturaleza sociales, tenemos que estar en constante comunicación con las demás personas en diversas situaciones como en la escuela, en el trabajo, etc. En esta última es en la que nos basaremos porque es esencial tener en cuenta la capacidad que tenemos para desarrollarnos socialmente con personas totalmente diferentes a nosotros ya sea con compañeros de trabajo y con el patrón, que haya un trato justo, buena comunicación, capacitaciones y reconocimientos de parte del jefe hacia los trabajadores esto conlleva a que haya un buen clima organizacional.

Así que comenzaremos hablando sobre los antecedentes y el pionero de las Teorías de las Relaciones Humanas.

Elton Mayo fue un teórico social, sociólogo y psicólogo industrial que desarrolló la Teoría de las Relaciones Humanas esta surgió en los Estados Unidos, la teoría surgió al observarse los resultados conseguidos con el experimento de Hawthorne, puesto que Elton se oponía a la Teoría Clásica de administración. Los trabajadores en los E.U. interpretaron la administración científica como explotación y abuso de los trabajadores ya que solo los veían como un instrumento de trabajo para mejorar su producción sin importar las necesidades básicas de los empleados (ADMINISTRATIVAS, 2012)..

Elton Mayo tenía como interés estudiar al trabajador y los efectos psicológicos que podían ocasionar las condiciones físicas del trabajo en relación con la producción, fue donde observo que el trabajador no participaba en las actividades ni proyectos de la organización ya que no eran escuchados ni los tomaban en cuenta por sus patrones y así era complicado llegar a la meta planteada.

Antes del año 1923, mayo dirigió una investigación en una fábrica textil en Filadelfia, esta empresa, tenía grandes problemas de producción y realizaba en diversas ocasiones rotaciones del personal. Mayo puso un lapso de descanso, y dejó que los

trabajadores realizaran libremente sus actividades sin presión, también contrató a una enfermera. Esto tuvo como resultado que un tiempo después de realizar estos cambios los trabajadores comenzaron a trabajar en equipo y así disminuyó la rotación.

Elton Mayo realizó cambios laborales como la iluminación en el área laboral de los empleados, dio descansos, incentivos para los trabajadores y también creó una jornada laboral, al realizar estas acciones se dio cuenta que los factores que influían en la productividad eran más psicológicos que fisiológicos y las capacidades de los obreros.

De esa manera podemos decir que las relaciones humanas son importantes porque el patrón debe de conocer muy bien a sus trabajadores para saber cuál es el problema que se está llevando a cabo para que la empresa no esté llegando a los objetivos, esto puede ser por la relación entre los compañeros este factor es un índice que nos puede decir que el trabajador no está a gusto en el área laboral y por eso su índice de rendimiento no es el adecuado, también otro factor de gran importancia es el lugar de trabajo considerando que no es el adecuado para realizar sus actividades.

3.3. Salud Laboral.

Tenemos como objetivo dar un concepto sobre la salud laboral dado que es esencial que los trabajadores de nuestra organización estén en un ambiente de trabajo donde ellos se sientan cómodos, útiles y valorados.

Primero empezaremos por hablar del concepto de salud, que es un bienestar físico, social y psicológico, a lo que podemos concluir con este término es que la salud no solo abarca el estado físico si no también el emocional de las personas (Moreno & Lasso, 2016).

La Salud Mental es un estado de bienestar físico, psicológico y social en el puesto que desempeña el trabajador, ya que es importante mantener saludable en todos

los aspectos mencionados al empleado también los trabajadores se deben de sentir reconocidos para que desempeñe correctamente las funciones en su área laboral.

Al ejecutar correctamente el trabajador su función va a sentir motivación y como consecuencia va a desenvolverse mejor en su labor con las competencias y capacidades mejor desarrolladas, eso habla de un crecimiento laboral por parte del trabajador.

3.3.1. Riesgo laboral.

Implica un alto riesgo laboral al realizar un trabajo defectuoso ya que el trabajador puede poner en peligro y ocasionar un accidente, provocar enfermedades laborales como estrés, ansiedad lesiones entre otros(Fernández P. V., 2014).

De acuerdo al Art 4° de la Ley de prevención de riesgos laborales nos dice que se entenderá como "riesgo laboral" la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Esto nos quiere decir que el riesgo laboral es algún mal que sufra el trabajador mientras este labora en su jornada de trabajo.

3.3.2. Accidente laboral.

Así el accidente laboral se puede definir como un suceso que produce lesiones graves en el trabajador como traumatismos y más adelante puede tener como consecuencias enfermedades que también pueden ser ocasionadas por las condiciones laborales en la empresa como que se empiezan a manifestar de forma anómalo como mareas, fatiga muscular, dolores musculares, entre otras(Fernández P. V., 2014).

3.4. Motivación laboral.

Tenemos interés en conocer más sobre las características del tema de motivación ya que existen diversas teorías sobre cómo poner en práctica la motivación en los trabajadores para lograr la satisfacción laboral en ellos.

Entendemos por motivación a estímulos que impulsan al trabajador a realizar funciones específicas para llegar a los objetivos establecidos en la empresa, ya que al estar presente la motivación hay intereses y voluntad por parte de los trabajadores puesto que se están satisfaciendo las necesidades e intereses de los empleados (Charleux, 2016).

La motivación es importante porque nos ayuda a entender mejor las necesidades básicas de las personas en este caso del personal de una empresa, ya que no sólo se va a ver beneficiado el trabajador si no también la misma organización dado que se va a haber reflejado en la productividad y en el trabajo realizado por sus demás trabajadores.

3.4.1. Teorías de la motivación.

A continuación, veremos cuáles son las 4 principales teorías motivacionales y los aspectos más importantes de cada una de ellas.

- **Teoría de la jerarquía de las necesidades.**

Esta teoría fue establecida por Abraham Maslow y defiende que dentro de cada persona existen 5 niveles de necesidades básicas que se deben de satisfacer y estas son (Sum, 2015):

- 1. Fisiológicas (base):** La primera necesidad que el ser humano necesita cubrir son sus las básicas como la comida, bebida, descanso, respiración, sexo, sed, entre otras.
- 2. Seguridad (2° escalón):** Después cubiertas las necesidades básicas, siguen las necesidades de seguridad donde abarca el cuidado y protección de las personas esto implica tener una casa y tener los recursos asegurados.
- 3. Sociales (3° escalón):** El ser humano por naturaleza es sociable, como resultado de esto el individuo necesita relacionarse, sentirse aceptado por los demás, y participar dentro de un grupo de la sociedad.

4. **Estima (4° escalón):** este escalón tiene dos factores internos y externos, los internos nos muestra que tanto respeto se tiene la persona hacia el mismo, cuanta confianza posee y si es independiente; y los factores externos nos hablan del éxito en la vida que ha tenido la persona.
5. **Autorrealización (5° escalón):** Este es el último escalón el ser humano llega hasta aquí después de haber satisfecho correctamente las anteriores necesidades, donde se observará crecimiento y desarrollo personal.

Según Maslow es importante saber en qué nivel está el sujeto para saber cómo podemos motivar a la persona y darle importancia a esa necesidad.

- **Teoría X y Y:**

Douglas McGregor (1960), fue el que nos dio dos estructuras diferentes en una persona que se dedica al trabajo la primera la llamó la X que es totalmente negativa donde nos explica que el trabajador no tiene una visión en la empresa, son perezosos ya que evitan realizar las funciones que le corresponden por lo tanto los patrones deben de recurrir a los castigos.

El tipo de dirección que debe de tener el factor x es de autoridad ya que los empleados necesitan dirección, y saber qué es lo que tienen que hacer, aquí se van a emplear reglas estrictas para que así los trabajadores sean exigidos y así no ser castigados, aquí no se utiliza la motivación.

En esta teoría podemos decir en conclusión que el individuo evitará cualquier responsabilidad, ya que tiene poca ambición, por ello necesita que lo dirijan y estén exigiéndole las cosas. La segunda es Y la cual es todo lo contrario a la anterior ya que esta es positiva dado que al trabajador lo consideran como la pieza más importante en la empresa, los empleados tienen características importantes como que son activos, son creativos, imaginan y optimistas. La dirección es justa participativa, que da a los trabajadores la confianza, y los recursos necesarios para

llegar a los objetivos planteados ya que dan derecho a la participación de los empleados en la toma de decisiones para saber que es mejor para la empresa.

- **Teorías de los dos factores-Herzberg:**

Herzberg (1923-2000) propuso la Teoría de los dos factores, también conocida como la Teoría de la motivación e higiene. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

Intrínsecos (motivacionales) se relaciona con las funciones que el trabajador debe de realizar en la empresa, aquí se debe de contemplar las necesidades y aptitudes del empleado, para el trabajador es motivador en realizar las tareas donde puede desempeñarse y dejar ver sus capacidades al máximo lo que hace que las personas estén a gusto con el medio ambiente que les rodea, los motivadores que están presentes en este factor es, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de capacitación y logros.

Los extrínsecos nos habla de la insatisfacción laboral con el área de trabajado y con los que rodean su área de funciones, ya que si este es inadecuado el personal de la empresa no estará satisfecho, como las relaciones de trabajo, condiciones de trabajo (mobiliario), sueldo, seguridad, políticas de la empresa y supervisión.

- **Teoría motivacional de McClelland:** McClelland enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación (Sum, 2015):

1. **Necesidad de logro:** la persona siente y tiene necesidad de querer tener metas en la vida, de crecer personalmente y profesionalmente, les gusta el trabajo excelente.
2. **Necesidad de poder:** en esta motivación la persona quiere lograr un cambio en los demás haciendo que su comportamiento sea mejor de lo habitual. Es la típica persona que le gusta estar a cargo o como el responsable.
3. **Necesidad de afiliación:** es la necesidad de tener amistades, buenas relaciones con los compañeros, tener contacto con las demás personas.

CAPITULO 4

VIOLENCIA Y AGRESIÓN.

La violencia como la agresión son temas importantes que tienen un valor primordial en tanto al interés de las personas ya que se da en varios ámbitos de nuestra vida como familiar, escolar o laboral, en este caso nos enfocaremos en el entorno laboral. Cuando pensamos en violencia o agresión, por lo general la asociamos con la rudeza, lo inhumano. Sin embargo, creemos que estas dos palabras tienen el mismo significado, pero no es así; a continuación, en este apartado hablaremos sobre la definición de agresión y violencia, las modalidades que existen y su clasificación.

4.1. Definición de Violencia y agresión.

Violencia.

Podemos conceptualizar que la violencia es donde una persona o grupo de personas utilizan su fuerza hacia otra persona(s), u objetos con la finalidad de la destrucción en el caso de los objetos, o causar algún daño físico como lesiones, o incluso la muerte en el caso de los seres humanos violando los derechos de estos (Horikian, 2014).

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define violencia como la conducta violenta para someter a una persona en contra de su voluntad.

Agresión.

Archer y Browne (1989), plantea que una conducta agresiva se puede observar con los siguientes elementos: intención de causar daño, provocación de daño real y alteración del estado emocional(Horikian, 2014).

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2014) nos dice que agresión es un acto de atacar a una persona con el fin de herir, o hacerle algún daño, sin justificación alguna.

Como pudimos ver en las definiciones anteriores la agresión y la agresividad van ligados mutuamente ya que los dos son actos violentos, sin embargo no son lo mismo puesto que la agresividad como lo define el diccionario de la lengua española es un acto y el abusador suele atacar al otro con burlas sobre algún defecto de la otra persona que no puede tener así provocando alteraciones emocionales en su víctima, también el atacante puede realizar simulaciones de violencia física sin cometerlos solo para intimidar a la persona atacada.

Sin embargo, la violencia al igual como menciona que la agresión es un acto, nos dice que la violencia es una conducta donde hay agresiones físicas, y verbales donde se trata de hacer daño a la víctima provocándole lesiones graves o incluso la muerte ya que disfruta hacerle daño a la otra persona, esta conducta va en contra de los derechos del victimario.

4.2. Violencia y agresión laboral.

Según la Organización Mundial de la Salud (2000) nos habla sobre el significado genérico de la violencia en el lugar de trabajo ya que son “todos aquellos incidentes los cuales las personas son objeto de maltrato, amenazas o bien ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, con la implicación de la amenaza explícita o implícita de su seguridad, bienestar o salud”.

De acuerdo con la propuesta de Schat y Kellowa (2005p.191) nos pueden decir que la violencia laboral es un comportamiento de un individuo o varios que pueden estar fuera o dentro de la organización y causan daños físicos o psicológicos a uno o más trabajadores y esto sucede en el ambiente de la organización (Moreno J. B., 2013)

En las anteriores definiciones sobre la violencia laboral en conclusión podemos determinar que la violencia laboral son percances ocasionados por uno o varios trabajadores de una organización donde amedrentan a un compañero de trabajo bajo amenazas o ataques físicos relacionados con su puesto de trabajo.

La agresión en el ambiente laboral, es la intimidación de la persona dado que arremete contra la dignidad y los derechos del empleado y esto trae como consecuencia la baja eficiencia en la productividad de la empresa (Horikian, 2014).

4.3. Factores psicológicos de la violencia.

Actualmente, se puede decir que varios son los factores que son causantes de la violencia en general, sin importar en qué lugar se dé, por ejemplo, la pobreza, la falta de empleo, baja tolerancia a la frustración etc. Pero aquí hablaremos los factores desde un punto de vista psicológico que influyen en una persona para que sea agresiva y estos factores son la empatía, la hostilidad, la ira y la impulsividad.

Empatía. La empatía puede definirse como una respuesta afectiva de comprensión sobre el estado emocional de otros, que induce a sentir el estado en que se encuentra el otro

Otro punto sobre la empatía es el autor, Brothers (1996) que nos explica que la empatía es una habilidad de responder a los signos o señales de las personas como son los gestos faciales, donde se pueden apreciar las intenciones de los seres humanos, por lo tanto, estos signos nos ayudan en la interacción con la sociedad.

Al ver que la empatía es notable en cuanto a la violencia, algunos autores como Hare, Glass y Newman (2006) han observado que las personas que no poseen la habilidad de analizar las emociones de otros, no tienen la capacidad de entender y aceptar las distintas características, creencias o formas de pensar de otras personas. Los anteriores autores nos dicen que es importante para que haya buena relación social, reconocer o comprender los estados emocionales de otros, y un factor importante para que haya dificultad en el reconocimiento es la influencia de lesiones localizadas en la amígdala (Arias. García, 2013)

Hostilidad: La hostilidad se puede conocer como el análisis de intenciones negativas de una persona hacia otra con el objetivo de causarle algún daño estos actos agresivos pueden ser verbal o física, ya que, va acompañada de sentimientos

como ira, rencor hacia otras personas y disgustos. Una persona que posee este factor negativo a menudo está realizando comentarios negativos hacia otras, por lo que muestra contrariedad hacia ellas. La hostilidad suele asociarse con la irritabilidad y la agresión ya que la persona hostil suele cometer actos agresivos como la destrucción de objetos e insultos

Ira: Esta emoción es negativa para la persona que la experimenta ya que el sujeto activa esta emoción cuando cree que algo es injusto o cuando percibe que otra persona ha hecho algo con la intención de perjudicarlo, como consecuencia se verá el incremento de la respiración y del sistema cardiaco también se observarán distorsiones cognitivas y tendrá una actitud violenta hacia la otra persona, por lo que no pensará las consecuencias de sus actos porque esta emoción va acompañada de rabia y furia.

Impulsividad: es la emoción de actuar rápidamente o prematuramente de modo violento ante alguna situación sin pensar en las consecuencias de su conducta. Hinshaw (2003) encontró que la impulsividad se clasifica en dos una impulsividad conductual que se relaciona en actos delictivos y tipo de impulsividad cognitiva, donde nos dice que el individuo es incapaz de tener un buen procesamiento de información relacionada con la resolución de los problemas.

4.4. Tipos de Violencia laboral.

Las situaciones violentas en contra de una persona se pueden dar de 3 diferentes modos física, psicológica o emocional y sexual; a continuación, explicaremos más detalladamente sobre cada una de ellas (Bentivegna, 2016), (Moreno J. B., 2013).

Física: este tipo de abuso es un acto no accidentado que se puede dar en hombres o mujeres y se manifiesta por golpes, mordeduras, empujones, arrojamiento de objetos que provocan en distintas ocasiones lesiones en la víctima hasta incluso la muerte.

Psicológica ò emocional: este tipo de maltrato se puede dar de manera verbal donde el agresor expresa amenazas, insultos, también atacante puede mirar a la

persona agredida con desprecio ya que su objetivo es humillarla y hacer que se sienta menospreciada por los demás.

Sexual: en esta categoría de violencia se puede observar con más frecuencia en mujeres, sin embargo, no está exento el género masculino, la violencia sexual consiste en forzar a una persona a realizar actos sexuales sin su consentimiento así mismo utilizando la fuerza física para someter a su víctima.

Violencia Tipo I: este tipo de violencia es laboral el agresor no tiene ningún tipo de vínculo con la empresa o con los empleados que conforman la organización, el atacante tiene como objetivo realizar algún robo con actos violentos, los trabajadores con más riesgo en este tipo de violencia son los que trabajan en el área del comercio.

Violencia tipo II: Este tipo de violencia nos habla de que se da en las organizaciones y el agresor está asociado de alguna manera con la organización ya que el que presenta características de violencia en la mayoría de los casos presta sus servicios a la organización.

Violencia tipo III: El agresor es el típico trabajador de la organización que comete actos violentos en contra de sus compañeros, con la finalidad de sentirse superior a ellos, es la violencia entre compañeros de una misma organización.

Cabe señalar que estos tipos de violencia aboral también van ligados con los tipos de violencia que existen en general, puesto que en el área laboral las víctimas se enfrentan a situaciones violentas tanto físicas, psicológicas y en ocasiones sexuales.

4.5. Tipos de agresión.

Tenemos conocimiento sobre el significado de agresión, ahora mencionaremos los diferentes tipos de agresión que existen como, abuso emocional, incivismo, psicológico, comportamientos organizacionales contraproducentes y el sexual.

Abuso emocional: es definido como comportamiento agresivo por parte de una o más personas hacia otra persona ya sea verbal o no verbal dando el uso de

insultos, aquí se excluye el contacto físicas con el fin de dañarla, y provocar en su víctima sensación de miedo y baja autoestima(Moreno J. B., 2013).

Incivismo: Se falta al respeto a la persona que es víctima, utilizando conductas agresivas y bruscas, el agresor provoca una imagen incorrecta hacia sus compañeros

Psicológico: es una agresión que no es justificada hacia un compañero donde se hacen presentes conductas negativas, agresivas, que tengan un sentido para el agresor y esto se da con el fin de afectar la conducta de la persona agredida.

Comportamientos organizacionales: contraproducentes: esta agresión daña tanto a los trabajadores como a la organización, ya que, el agresor actúa de manera ilegítima ya que efectúa robos, taques físicos o verbales dentro de la organización

Sexual: es cualquier acción verbal o no verbal, física en contra de la voluntad y la ética de la víctima, esto trae como efecto que se produzca un ambiente desagradable y ofensivo dentro de la organización. El atacante tiene como propósito dañar la reputación y la dignidad de la persona ante los demás compañeros.

CAPÍTULO 5.

ACOSO LABORAL (MOBBING).

5.1. Antecedentes.

El término mobbing tiene como inicio la palabra latina mobile vulgus que tiene como significado el movimiento de la gentuza refiriéndose a lo plebeyo, y en inglés este sustantivo “mob” nos da como significado muchedumbre dando origen a las marchas de los obreros en la antigüedad. El psicólogo Heinz Leyman, fue uno de los principales pioneros al dar inicio en el estudio del acoso el cual decidió nombrarlo con el termino mobbing y el significado que le dio fue como: “el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo” (Landin, 2011).

Leyman en la década de los 80`s utilizó diversos vocablos del médico sueco Heinemann, el cual estudiaba el fenómeno del bullying, y del etólogo Konrad Lorenz que estudiaba el comportamiento agresivo de seres vivos en este caso con pájaros, donde observaba que uno o varios pájaros al ver que invadían su territorio estos atacaban al animal intruso

Investigadores ingleses y norteamericanos también asignaron el término de acoso laboral como bossing “acoso vertical”, esta terminología da como indicador que el acoso se da específicamente de empleadores con mayor jerarquía como jefes de área y representantes hacia un trabajador.

En 1976, el psiquiatra estadounidense Brodsky describió el fenómeno como: “Intentos repetidos y persistentes de un individuo de atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa la incomodidad de otro individuo en el trabajo” (Carvajal Orozco, 2013).

Durante las investigaciones del mobbing se encontró que entre los años 1980 y 2000 en el en los países de Europa como Suecia, Noruega y Finlandia, empezaron a ver más sobre el bienestar del trabajador y su desempeño dentro de la empresa, esto les permitió encontrar mejores resultados sobre el acoso laboral

Esta definición nos habla que esta problemática se da cuando el acosador tiene conductas repetidas de agresión hacia otra persona, donde su objetivo es lograr la intimidación en su víctima, causarle miedo e incomodidad en su área de trabajo logrando así una inestabilidad emocional.

De esta forma, podemos decir que el acoso laboral (mobbing) es una conducta negativa, efectuándose de manera insistente, donde se promueve el abuso con actos agresivos por parte de uno o varias personas hacia un sujeto en específico, con la intención de sobajar, insultar, desacreditar, difamar e incomodar a la persona en el área laboral; ya que afectan su integridad psíquica y psicológica y da impacto en las relaciones y ambiente del trabajo.

5.2. Acoso.

Primero comenzaremos dando una breve definición sobre lo que puede significar el acoso.

El acoso es la conducta donde afecta a la persona que sea la víctima sin importar el género, el acoso se da por las diferentes opiniones o pensamientos que tengas las pernas, por la edad, religión, complexión, familia, orientación sexual, nacionalidad, raza o color(Hernández, 2015).

Como podemos ver en esta definición la persona acosadora toma en cuenta algunas de estas características para realizar la conducta y así hacer menospreciar a la persona.

5.3. Acoso Laboral.

El acoso laboral también llamado “mobbing”, es hoy en día es uno de los problemas psicosociales que ha afectado a los trabajadores de las empresas, podemos decir que es importante tener conciencia del maltrato, ya que este problema tiene un gran impacto en las relaciones laborales y en el clima laboral, dejando un daño en los trabajadores tanto en hombres como en mujeres, puesto que, se empieza a fomentar un clima de conflictividad, violencia y agresiones entre los compañeros de trabajo hasta convertirse en algo monótono y “normal”.

Como explicamos anteriormente diversos investigadores definieron como acoso laboral (mobbing) como un comportamiento violento o agresivo de uno o varios compañeros de trabajo hacia otro con el fin de que la víctima se sienta menospreciada e incómoda en la organización. Ahora hablaremos un poco sobre las características que tiene esta problemática en la organización, como las causas por las que se da el acoso en las empresas.

El acoso laboral o mobbing, de acuerdo a las estadísticas se manifiesta con mayor frecuencia en el género femenino, por lo que, pueden sufrir de comportamientos abusivos por parte de los jefes o compañeros que tienen un mayor puesto letárgico en la organización (Landin, 2011). Cabe mencionar que el género masculino no se excluye como víctima de este fenómeno llamado mobbing.

El mobbing conforme va avanzando es más difícil de controlar porque las humillaciones van en aumento hasta denigrar al empleado, y esto conlleva diversas consecuencias como psicológicas, sociales, físicas, entre otras.

El mobbing como proceso en la conducta del acosador va evolucionando con el tiempo en la organización donde se realiza el acoso, primero se comienza a observar diversos cambios radicales en el comportamiento del compañero al principio puede ser normal hasta terminar en negativa, la víctima tiene pensamientos de confusión e inquietud al ver el cambio de actitud d su agresor, el trabajador es sometido a humillaciones, y agresiones por parte de los demás

compañeros que muestran indiferencia, dado que, fueron manipulados por la persona del conflicto, con el fin de destruir el autoestima, la confianza y la tranquilidad del trabajador. El empleado que es víctima comienza a aislarse conforme pasa el tiempo, como consecuencia de la poca comunicación que tiene como los compañeros de trabajo(Carvajal Orozco, 2013).

Algunos autores nos explican de los factores que influyen para llevarse a cabo el acoso laboral.

Leyman en 1990-1996 expuso que uno de los principales factores que provoca que no haya una buena relación entre los trabajadores en las organizaciones, eran los estilos de liderazgo ya que no se estaban llevando a cabo de la mejor manera, también explico que influía la poca ética y falta de valores por parte del personal dentro de la empresa. También en 1992 comentó que las condiciones del ambiente de trabajo a los que estaban expuestos los empleados eran causas significativas para que se realizara el acoso, para Leyman la víctima no tienen alguna característica pues se elige al azar y algún por evento significativo que de pauta para incomodar a la víctima (Piñuel I. & García, 2015).

Según Einarsen (2000) nos dice que una causa importante para que se de este fenómeno por el clima social dentro de la empresa donde se observará que persona es la más vulnerable para ser acosadas y, por último, la distribución en la que se da el trabajo a los empleados, ya que algunos no están conformes con el puesto que van a desempeñar.

Estudios realizados por los autores anteriores, podemos decir que hoy en día los factores que influyen en el acoso laboral son por mencionar algunos; la nula importancia y calidad que le dan al liderazgo, no existe el compañerismo entre los empleados de la organización, el clima laboral no es favorable para realizar las funciones adecuadamente, existe la competencia entre compañeros de trabajo donde se trata de querer ser mejor que los demás esto lo provoca el narcisismo de la empresa ya que en ocasiones exige resultados mayores a los que los empleados

son capaces de llegar realmente y esto como consecuencia produce estrés y también está, el otorgamiento excesivo de trabajo en algunos empleados.

Desde un punto de vista organizacional, este obstáculo que es el acoso en los trabajadores afecta el clima laboral de las empresas, la producción en el área de trabajo puede cambiar negativamente, pues el trabajador va disminuyendo su rendimiento y desempeño laboral. El acoso laboral puede traer más complicaciones como sociales, psicológicas y físicas, estas secuelas se explicarán más adelante.

5.4. Tipos de acoso laboral.

El acoso laboral también conocido como mobbing es un problema psicosocial que hoy en día es crítico, puesto que afecta a miles de trabajadores que padecen de este acoso laboral, por eso mismo hablaremos en esta sección sobre los tipos de acoso laboral que existen para tener en claro cuáles son sus características y saber diferenciarlas.

Los tipos de acoso laboral se clasifican en:

El ascendente: este tipo de acoso es el menos frecuente en las organizaciones, este se da en contra de una persona que ocupa el puesto de un jefe o directivo, donde sufre agresiones por parte de uno o varios trabajadores con un puesto menor dentro del organigrama (Burgos, 2015).

El descendente: este acoso es cuando un empleado con nivel jerárquico inferior dentro de la organización es atacado por uno o varios de los trabajadores con un puesto mayor al de su víctima, el acoso descendente es el que con más frecuencia se ve dentro de las organizaciones.

El horizontal: es cuando la víctima es agredida por una o más personas que tienen el mismo cargo que el agredido.

Acoso Económico: el acosador realiza actos de exclusión monetaria, donde afecta económicamente al trabajador que es acosado, y por consecuencia en su vida diaria, el acoso económico no es solo omitir los pagos que por derecho le

corresponde al trabajador también en ocasiones se le puede obligar al empleado a pagar cuotas o alguna actividad que no es relacionada con la empresa (Cervantes, Estrada, & Márquez, 2015).

Acoso Física: El acoso físico implica que uno o varios trabajadores de una organización realizan conductas violentas en contra de un compañero, en estos actos se usa la fuerza física utilizando algunos armamentos como; armas, sustancias tóxicas o golpes, en ocasiones pueden dejar secuelas externas o internas en la víctima.

Acoso Patrimonial: en este caso se le despoja a la víctima de varios objetos personales como; documentos personales, bienes, dinero, o algún objeto de valor para el empleado.

Acoso Psicológico: Se amedrenta a la víctima bajo humillaciones e insultos, provocando inestabilidad emocional en el trabajador y como resultado a esto la víctima no tendrá buen desempeño en sus funciones de trabajo.

Acoso Sexual: es donde se induce o impone al trabajador acosado a realizar actos sexuales en contra de su voluntad y las cuales dañan su reputación.

5.5. Modalidades del acoso laboral.

Las modalidades del acoso laboral son donde nos referimos a las formas en las que se puede dar un acoso dentro de una empresa para molestar a un trabajador, ya que existen diversas formas de clasificarlas como; bloqueo social, hostigamiento, manipulación, coacción, exclusión, intimidación, agresiones y amenazas

Bloqueo Social: este modo de violencia es cuando la persona víctima se da cuenta que ningún compañero de su círculo social entabla comunicación con él, o se muestran distantes con él, la persona que realiza la violencia, comete actos para que la víctima se aisle completamente de su círculo social y así provoque que la persona tenga sentimientos de soledad y no tenga apoyo de ninguna persona, y como consecuencia el victimario es fácil y vulnerable de recibir cualquier acto vilento

o agresivo. Inaqui Zablà està dedicada a estudiar estas conductas violentas y explica que es una de las modalidades mas dificiles de enfrentar ya que estas se dan con màs frecuencia en las organizaciones, donde el problema se da entre compaeros de trabajo (Cervantes, Estrada, & Màrquez, 2015).

Hostigamiento: el individuo que comete el acto violento realiza acciones de burlas, imitaciones, apodos, muestra desprecio y odio hacia su víctima en presencia de otros compaeros con el fin de avergonzar y dañar la reputación y la autoestima de la persona, también tiene como fin que otros repitan las acciones cometidas y le falten al respeto a la persona agredida.

Manipulación: El agresor realiza comentarios negativos (manipulación) con otros compaeros de su víctima, con el objetivo de cambiar la buena imagen que tienen sus compaeros, esto tiene como consecuencia que los demás compaeros se unan a los actos en contra del compaero ya que piensan que merece el trato que le están dando

Coacción: El agresor abusa del poder que tiene en la organización para obligar a su víctima a realizar actos en contra de su voluntad, bajo amenazas, estos actos implican en ocasiones, conductas sexuales que el victimario no quiere realizar y lo debe callar por miedo a la venganza.

Exclusión: la víctima es excluida de toda actividad que se realice, ya que sus compaeros no le dan información alguna sobre las actividades que se realizarán, y no lo incluyen en las reuniones de trabajo, estas acciones también son frecuentes en las organizaciones de trabajo donde los que integran la empresa no llevan buena relación laboral.

Intimidación: esta modalidad se manifiesta con frecuencia en las organizaciones y es cuando la persona agredida comienza a sentir sentimientos de miedo en cada momento en que da ingresa al área de trabajo.

Agresiones: esta modalidad se relaciona con las amenazas ya que no hay violencia física, pero hay rencor y enojo hacia la víctima.

Amenazas: la modalidad de amenazas se puede identificar con la intimidación ya que el atacante comienza a realizar actos que provoquen en su víctima sentimientos de miedo y lo amedrenta comunicándole que puede perder el trabajo si no hace lo que él le ordena.

5.6. Identificación del acoso laboral.

Es importante saber cuáles son los criterios que nos dicen si estamos o no enfrentándonos en un problema de acoso laboral, para esto en este apartado hablaremos de las tres normas que nos dicen cuando es un verdadero diagnóstico de mobbing, estas fueron determinadas por investigadores europeos como Leymann (1992), Cooper (2000) y Zapf (2004). Estos criterios se dividen en:

1. Frecuencia: Debe de haber conductas que hagan sentir incómodo a la víctima dentro de la organización estos comportamientos pueden ser: hostigamientos, maltratos psicológicos, como, insultos, apodos y humillaciones (Piñuel I. & García, 2015).
2. Continuidad del tiempo: Los actos violentos o de agresión deben de ser en repetidas ocasiones, ya que el mobbing no es ocasional.
3. La concurrencia de los hechos: Se observa el grado del problema, ya que, dependiendo de la repetición de las conductas de hostigamiento es como se va a poder dar una determinación de la gravedad del caso.

5.7. Características del acosador laboral.

Hoy en día no está definido un perfil específico que nos hable en cómo detectar cuando una persona puede ser acosador en el área laboral, sin embargo, Rodríguez López en su libro "El acoso moral en el trabajo" (2004) nos describe al acosador como una persona resentida, frustrada, celosa, egoísta, envidiosa, necesitada de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que pretende es simular o engañar a otros siendo alguien que no es aun cuando tienen el anhelo de realizar acciones que causen daño a otros (Landin, Investigación sobre "Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina" (Proyecto Laboral), 2011).

France Hirigoyen nos dice que es importante mencionar que la persona que realiza actos de agresión y violencia tiene relación con un trastorno narcisista de la personalidad.

El psicólogo François Courcy autor del libro "Un compañero quiere tu cabeza" nos habla sobre tres tipos de agresor y sus características como, la bestia, el político y el impostor

1. La bestia: El acosador disfruta hacer sentir mal emocionalmente a las personas que lo rodea con el objetivo de devastar su dignidad, elige a sus víctimas de acuerdo a la fragilidad emocional que observa en ellas para que sean blancos fáciles y pueda sentirse superior a ellas.

2. El político: el empleado acosa a su víctima que considera como un competidor y utiliza los proyectos de su compañero para así llevarse la acreditación de los demás compañeros y de los directivos, esto se realiza con el fin de conseguir un incremento de salario, o para conseguir el puesto ideal para él.

3. El impostor: aquí en esta categoría se puede decir que el acosador responsabiliza a su víctima de los errores realizados por él, esto es favorecedor para el agresor si no existe una buena comunicación en la organización, también el empleado suele inventar chismes con los demás compañeros sobre el victimario

creando sentimientos de inseguridad y desconfianza en el trabajador logrando la incomodidad y desconfianza logrando que termine por dejar la organización.

Es importante saber a qué tipo de acosador nos estamos enfrentando para tener en cuenta cómo podemos enfrentar la situación ante él y poner un alto ante esta problemática.

5.8. Características típicas de las organizaciones donde se produce el mobbing.

El mobbing como hemos mencionado anteriormente es sinónimo de acoso laboral que se realiza en las organizaciones, pero aún no hemos hablado sobre las características que estas tienen para que se propicie el acoso laboral entre sus trabajadores.

A continuación, describiremos las principales características que poseen las organizaciones para que no haya una buena relación entre sus empleados.

El mobbing tiene comienzo en las organizaciones ya que poco a poco este problema no necesariamente tiene que existir, pero si se observa que se está llevando a cabo el acoso por parte de los trabajadores se debe de identificar si este va en aumento o en disminución, por lo que el clima laboral que se esté llevando a cabo dentro de la empresa será de gran influencia en ésta problemática (Mansilla, 2015).

Se verá un incremento del acoso laboral en las organizaciones cuando exista la falta de comunicación entre el patrón y empleado, por una mala administración de conflictos, el deterioro de las relaciones interpersonales que traen como consecuencia un daño en el clima laboral dentro de la organización, mal liderazgo y supervisión, abuso de poder, altos niveles de estrés entre los trabajadores y la carencia de motivadores como buenos incentivos económicos.

Las organizaciones jerarquizadas son organizaciones donde tiende a verse el acoso entre los trabajadores, ya que, se observan desacuerdos por parte de los miembros hacia las decisiones del personal con alto nivel de cargo en la empresa.

Las organizaciones públicas son unas de las características que tienen las organizaciones donde se lleva a cabo el acoso laboral, ya que, se da en diversas ocasiones el cambio de personal de manera inesperada por lo que los empleados no se sienten seguros en su puesto o en la organización, esto se da a que la empresa se asocia con otras organizaciones para el intercambio del personal.

La última característica de las empresas que ayudan a fomentar el mobbing son las tóxicas, ya que, estas son un peligro para la salud de sus trabajadores, los altos mandos no se preocupan por el bienestar de sus empleados, puesto que, no tienen un control administrativo, por lo que, realizan cambios en áreas de supervisión de manera imprevista y este personal no tiene las capacidades de resolución de conflictos entre los trabajadores por qué no les toma la importancia necesaria a estos. También en esta organización los miembros de trabajo no tienen claro los objetivos, actividades y funciones de la empresa, esto conlleva a que se creen conflictos de rol, mala comunicación entre compañeros y un mal clima laboral.

Como hemos visto la comunicación, la confianza, el liderazgo, la rotación frecuente del personal, motivación y la salud mental son algunos factores que pueden favorecer que no exista un buen clima laboral y que se efectúe el acoso entre los trabajadores es importante tener en cuenta las necesidades de los trabajadores al tenerlos como empleados en la organización, puesto que, debe de existir una buena comunicación entre los miembros que forman la organización y los patrones para que haya un buen clima laboral y se fomente la confianza en el área que se trabaja, cada empleado debe de tener en cuenta cuál es su función y rol dentro de la organización, y al haber un cambio importante como el personal de liderazgo mencionarlo a los trabajadores para que estén enterados del cambio del personal que se está llevando a cabo en la empresa.

La motivación es un papel importante es esto porque los trabajadores no se sentirán estresados al realizar sus actividades y funciones dentro de la organización al tener sus incentivos correspondientes, por lo contrario, comenzarán a tener pensamientos negativos hacia su trabajo y esto afectará a sus compañeros y a la empresa.

5.9. Áreas en las que repercute el mobbing en el trabajador.

La violencia en el área laboral trae alteraciones en las relaciones interpersonales y en el ambiente laboral, por lo que en la presencia de esta agresión hay daño en la salud y bajo rendimiento y moral en los trabajadores que sufren algún tipo de acoso. A continuación, mencionaremos las áreas donde se ha observado que tienen mayor repercusión en el trabajador que sufre agresión laboral.

5.9.1. Social.

La persona víctima de este fenómeno laboral, se vuelve retraída, ya que, va a observarse un alejamiento con actitud de desconfianza de parte del hacia sus compañeros por miedo a ser criticado, también va a verse retraído y tratará de evitar cualquier contacto con los trabajadores de la organización, como manifestación de la inadaptación social(Universia, 2016).

5.9.2. Laboral.

Al haber tensiones y mal clima laboral entre los trabajadores, la empresa e verá afectada, ya que, se percibirá una baja calidad en los productos como consecuencia a la falta de rendimiento de los empleados y falta de comunicación entre ellos por las fricciones que existe en la organización también se observar una notable disminución de la productividad ocasionada por problemas con clientes importantes.

5.9.3. Emocional.

El trabajador va a presentar un cambio emocional radical, por lo que, se le observar triste, irritable, con falta de interés en sus actividades, indiferente, cansado, fatigado, puesto que, tendrá insomnio y se presentará agresivo, ya que, ante la situación en tendrá sentimientos de impotencia a no encontrar una solución hacia el problema y tendrá la necesidad de evitar el lugar donde se efectuaba el suceso(Medina, 2015).

5.9.4. Familiar.

La familia de la víctima será de gran apoyo para el trabajador, ya que, si este siente afecto, comprensión, y ayuda por parte de familiares podrá enfrentar mejor este problema, por lo contrario, si esto no sucede se verá afectada la relación de los familiares cercanos como conyugue, padres e hijos, puesto que, no habrá

comunicación entre ellos y se verá la tensión entre ña familia por no querer ayudar a la víctima.

5.9.5. Físico.

El empleado presenta diversos malestares somáticos que no le permiten realizar sus actividades del día con facilidad como; problemas digestivos (náuseas, gastritis, colitis, vómito, dolor abdominal), al igual que presenta algunas molestias en el pecho, rápidas palpitaciones y dificultad de respiración(Medina, 2015).

Como hemos visto anteriormente el acoso laboral no solo afecta a la víctima, si no, que tiene repercusiones importantes tanto en su entorno social, familiar, como en la laboral, puesto que, en la empresa donde se está llevando a cabo el acoso tiene bajas importantes que afectan la reputación de esta, por ello es importante identificar con precisión cuando se está llevando a cabo la agresión en la organización para que tanto como el trabajador y la empresa tengan un bienestar total.

CAPÍTULO 6

CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL.

En este capítulo nos referiremos a las consecuencias psicológicas que conlleva el acoso laboral entre los trabajadores dentro de una empresa, dado que, existe un gran interés en los efectos que provoca en la víctima el acoso laboral, también conocido como mobbing siendo el indicador estresor principal en el trabajo, y este ha sido un gran problema para los trabajadores afectados más que los distintos estresores juntos que existen en el área laboral, por ellos, es importante identificar estos factores para poder ayudar a la víctima y que el trabajador tenga buena estabilidad y salud laboral y así no pueda afectar notablemente en la producción a la organización.

6.1 Efectos psicológicos del acoso laboral.

Las consecuencias psicológicas que sufre una persona que ha sido sometida a un acoso laboral son etiquetadas de gran impacto para el sujeto ya que afecta en el rendimiento laboral, y en sus actividades de la vida diaria, las personas que han sido victimarios de mobbing han presentado los siguientes síntomas:

6.1.1. Estrés postraumático.

El estrés es un hecho cotidiano en nuestras vidas que nos ayuda a adaptarnos a nuevas situaciones o cambios en nuestro entorno. También suele ser utilizado como respuesta de protección en los seres humanos en este caso la víctima hacia el acoso que está sometido en el trabajo. El estrés se presenta en el caso del mobbing cuando la persona acosada no puede controlar la situación, es decir el ambiente laboral en la organización no es el adecuado y como consecuencia produce sensaciones de impotencia, frustración, ansiedad, agresividad, entre otras (González A. J., 2015).

El estrés postraumático es un trastorno de ansiedad que por lo general se da al haber sufrido o presenciado algún acontecimiento altamente traumático para la persona este trastorno se observa con facilidad en las víctimas de acoso laboral ya que presentan los 3 siguientes síntomas(Moreno J. B., 2013).

Para hablar más sobre este trastorno nos basamos en los criterios del Manual DSM-V(American, 2014).

El primer criterio que nos menciona el manual es el siguiente:

La persona ha estado expuesta a un acontecimiento traumático en el que han existido 1 y 2:

1. la persona ha experimentado presenciado o le han explicado uno (o más) acontecimientos caracterizados por muertes o amenazas para su integridad física o la de los demás.
2. la persona ha respondido con un temor, una desesperanza o un horror intensos

B. El acontecimiento traumático es re experimentado persistentemente a través de una (o más) de las siguientes formas:

1. recuerdos del acontecimiento recurrentes e intrusos que provocan malestar y en los que se incluyen imágenes, pensamientos o percepciones.
2. sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que producen malestar.
3. el individuo actúa o tiene la sensación de que el acontecimiento traumático está ocurriendo (se incluye la sensación de estar reviviendo la experiencia, ilusiones, alucinaciones y episodios disociativos, incluso los que aparecen al despertarse).
4. malestar psicológico intenso al exponerse a estímulos internos o externos que simbolizan o recuerdan un aspecto del acontecimiento traumático
5. respuestas fisiológicas al exponerse a estímulos internos o externos que simbolizan o recuerdan un aspecto del acontecimiento traumático.

C. Evitación persistente de estímulos asociados al trauma y embotamiento de la reactividad general del individuo (ausente antes del trauma), tal y como indican tres (o más) de los siguientes síntomas:

1. esfuerzos para evitar pensamientos, sentimientos o conversaciones sobre el suceso traumático.
2. esfuerzos para evitar actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del trauma
3. incapacidad para recordar un aspecto importante del trauma
4. reducción acusada del interés o la participación en actividades significativas
5. sensación de desapego o enajenación frente a los demás
6. restricción de la vida afectiva (p. ej., incapacidad para tener sentimientos de amor)
7. Sensación de un futuro desolador (p. ej., no espera obtener un empleo, casarse, formar una familia o, en definitiva, llevar una vida normal)

D. Síntomas persistentes de aumento de la activación (ausente antes del trauma), tal y como indican dos (o más) de los siguientes síntomas:

1. dificultades para conciliar o mantener el sueño
2. irritabilidad o ataques de ira
3. dificultades para concentrarse
4. hipervigilancia
5. respuestas exageradas de sobresalto

E. Estas alteraciones (síntomas de los Criterios B, C y D) se prolongan más de 1 mes.

F. Estas alteraciones provocan malestar clínico significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo.

Especificar si:

Agudo: si los síntomas duran menos de 3 meses.

Crónico: si los síntomas duran 3 meses o más.

Como se puede ver el estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece, ya que hay una desmotivación y provoca cambios en su estado de ánimo uno de estos es el estrés, como mencionamos las personas se muestran agresivas, a la defensiva por la falta de confianza hacia las personas, también la falta de sueño es importante en este trastorno, ya que afecta el rendimiento del trabajador en la empresa, básicamente el estrés puede afectar a la realización de todas sus actividades de la persona atacada.

6.1.2. Síndrome de Burn-out.

Estudios realizados por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) realizaron estudios donde vieron que el 20% de los trabajadores en el país de México sufren de burn-out, mejor conocido como síndrome de estar quemado (Basañez, 2013).

En 1974 Herbert Freudenberg definió como al burn-out como un conjunto de síntomas que aparecen en el ámbito laboral y que son consecuencia de unas excesivas responsabilidades o alta demanda laboral. Las principales sintomatologías se definen en tres áreas que las mencionaremos a continuación:

A) Agotamiento físico: estos son los principales síntomas que, al comienzo del problema, donde la persona que la padece fácilmente las reconocerá como las siguientes:

- Cansancio excesivo.
- Dolores de cabeza (migraña)
- Problemas Gastrointestinales (dolor abdominal, inflamación, presencia de úlceras, etc.).
- Problemas respiratorios (falta de respiración, dolores en el pecho, etc.)

- Alteraciones en el sueño puede que la persona no pueda conciliar fácilmente el sueño o por el contrario se despierte en lapsos durante la noche antes de su horario habitual.
- Problemas dermatológicos comienza a presentar la persona urticaria, comezón e irritaciones en la piel.
- Dolores musculares esto se debe a que el burn-out mantiene a la persona tensa o angustiada y como consecuencia los músculos se contraen y tiempo después comienzan las personas a sentir lo malestares.
- Disfunción sexual. En el caso de los hombres pueden presentar problemas de eyaculación precoz o erección, por el exceso de estrés que están presentando.
- Problemas cardiovasculares la persona presenta problemas de hipertensión.

B) Desgaste emocional y mental: la persona al presentar burn-out sufre cambios en la forma de pensar y en sus emociones como:

- Distanciamiento social, ya que, no le interesa interactuar con sus compañeros de la organización.
- Irritabilidad la persona sufre de baja tolerancia la frustración y tiende a desesperarse con facilidad.
- Inseguridad.
- Falta de motivación.
- Falta de concentración y problemas de memoria, por lo que, la persona tiende a cometer errores con frecuencia y a olvidar información importante como actividades o eventos de la empresa o personales.
- Deseos de abandonar el trabajo, dado que, no quiere tener ninguna responsabilidad con la empresa.
- Frustración al no poder controlar la situación que está provocando que no se sienta satisfecho.
- Ansiedad este se puede presentar como un síntoma, como trastorno o como síndrome.

C) Consecuencias conductuales: la conducta de la persona comienza a tener las siguientes características:

- Aislamiento.
- Consumo de café, alcohol, drogas o cigarro.
- Ausentismo laboral.
- Comer más de lo habitual.

El burn-out es un tipo de estrés que ocasiona graves daños en la persona por la carga excesiva de trabajo en este caso el tema es acoso laboral se podría decir que el síndrome de estar quemado aparece por la impotencia de no poder defenderse, o hacer algo al respecto para controlar el abuso que está siendo sometido en el trabajo por un compañero de la misma.

6.1.3. Fatiga profesional.

Este síntoma se da en los trabajadores que son víctimas del acoso laboral, el empleado comienza a sentirse cansado esto puede manifestarse físicamente o mentalmente, esto afecta en el rendimiento de sus actividades, dado que no puede terminarlas sin darse un descanso de forma esporádica dependiendo de las actividades que realice (González A. J., 2015).

6.1.4. Insatisfacción laboral.

La insatisfacción laboral se da porque el trabajador no se siente lo suficientemente valorado en cuanto al trabajo que ha realizado para la empresa, ya que, las compensaciones no cumplen con sus expectativas, el empleado no está realmente motivado para realizar con esfuerzo su trabajo y por ende en ocasiones no lo ejecutan adecuadamente.

Como hemos visto en este capítulo son diversas consecuencias que el acoso laboral provoca en la víctima, dado que afecta físicamente, laboralmente, y psicológicamente al trabajador, también podemos decir que el trabajador no es solo el afectado en esta problemática, puesto que la organización y la familia también llevan un daño significativo.

CAPITULO 7.

MOBBING EN LAS EMPRESAS MEXICANAS.

En México el acoso laboral más frecuente es el excluir a la persona del grupo social de la empresa, este es percibido de distintas maneras dependiendo de la posición económica de la víctima, también en México se le puede conocer como discriminación social (Monreal & Mejía, 2013).

De acuerdo con una encuesta de OCC Mundial realizada a más de 2,000 participantes 51% de los profesionistas mexicanos ha sufrido algún tipo de acoso laboral. Las respuestas de los entrevistados arrojaron diversas formas de maltrato que han vivido, entre éstas rumores o calumnias (30%); aislar o excluir a la persona (18.6%); insultos (18.5%); ignorar o no dejar participar al colaborador (16.9%), y amenazar (11%). Ante la pregunta de si ellos han ejercido, alguna vez, mobbing en contra de un compañero de trabajo, 82.2% afirma que nunca lo ha hecho, 16.9% dice que sucedió alguna vez y 8% acepta tener esta conducta en forma regular.

El 70% de los profesionistas encuestados consideran que ambos géneros están expuestos por igual a sufrir intimidación laboral, a pesar de que a nivel mundial esta práctica suele ser 2.5 veces más frecuente en contra de mujeres. El 54% de los participantes considera que el acoso es ejercido por compañeros, mientras que el 46% indica que proviene de un superior, cita el sondeo de OCC.

Como podemos ver en esta encuesta realizada por la OCC los empleados hacen sentir mal a su víctima realizando calumnias o rumores en contra de su víctima para que este no se sienta socialmente aceptado. También vimos que tanto hombres como mujeres pueden sufrir este tipo de abuso por parte de los compañeros, ya que para eso no discriminan a su víctima.

Actualmente en las empresas mexicanas el mobbing o acoso laboral ha sobresalido psicológico en el trabajo, esta agresión se puede dar en dos tipos de trabajadores mexicanos susceptibles para ser atacados como el empleado de alto valor

organizacional este se caracteriza por sus habilidades sobresalientes y su alta competitividad, es productivo ya que aporta y da propuestas a la organización, la segunda tipología habla de trabajadores mexicanos que son discriminados en las empresas por que tienen diferentes ideas, o costumbres que los demás trabajadores de la organización (discapacidad, creencias religiosas, sexualidad, etc.)(Del Pino, 2015).

7.1. El liderazgo en México.

El liderazgo que se maneja en las empresas mexicanas es de corto plazo, puesto que, solo se basan en dar órdenes e instrucciones a sus empleados sin ningún tipo de motivación para lograr los objetivo establecidos en la empresa(Mata, 2015).

En México hay 3 tipos de líderes que se ven en las empresas con frecuencia:

- **Líder tirano:** este líder está enfocado constantemente en los objetivos, este evita por completo la participación de sus empleados, lo positivo de este líder es que logra sus objetivos a corto plazo y tiene un objetivo claro de lo que quiere, el personal que trabaja con este tipo de líder no se siente motivada a pesar de que tiene las capacidades ne3cesarias para realizar las actividades, ya que la autoridad no les otorga créditos de los objetivos logrados y terminan por renunciar.
- **Líder controlador:** este tipo de autoridad describe paso a paso como es que quiere que se realicen las actividades y esto general en sus empleados frustración, ya que el líder no se centra en los objetivos, por lo que, se centra más en cómo se realizan las actividades asignadas a los trabajadores.
- **Líder indeciso:** este tipo de líder terminan siendo un impedimento de crecimiento en sus empleados, ya que, cambian frecuentemente la manera de trabajar, por lo que, transmiten ansiedad y poca confianza en sus trabajadores.

Las empresas mexicanas necesitan capacitaciones y asesoramientos en la forma de como un líder tiene que trabajar con sus trabajadores y la forma de dirigirse a

ellos ya que es una parte esencial para que tanto trabajadores como la empresa puedan tener un mejor desarrollo y crecimiento laboral.

Como hemos visto en este capítulo las empresas mexicanas compiten entre el logro de los objetivos de la empresa y el bienestar de sus empleados, por consecuencia se ve afectado el trabajador ya que los altos mandos no se percatan del ambiente laboral que están generando entre sus trabajadores, al no estar motivado el trabajador baja el rendimiento laboral de este, por lo cual se necesita un líder que sepa como motivar a los empleados dentro de la organización y propicie un ambiente digno para trabajar.

CAPÍTULO 8

PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN.

Este capítulo tiene como objetivo mencionar algunas soluciones para evitar o encarar el acoso laboral que se da entre los trabajadores, ya que muchos de ellos creen que no puede haber una solución o no encuentran la ayuda necesaria para sentirse capaz de enfrentar al compañero acosador.

También es importante mencionar el papel que tienen los psicólogos en las organizaciones al haber acoso laboral y que la empresa no tenga un buen clima laboral, al igual mencionaremos algunos modelos de intervención que servirán a la víctima a superar el hecho traumático.

8.1. Prevención del acoso laboral.

En este apartado hablaremos de cómo se puede tratar o prevenir el acoso laboral en las organizaciones o empresas. A continuación, mencionaremos un punto importante, ya que, creemos podrían realizar un cambio importante en esta problemática dentro de las organizaciones (Subsecretaría de Gobernabilidad, 2013).

1º Capacitación.

En la mayoría de las empresas no se habla de este tema con los trabajadores y es por ello que los trabajadores no tienen conciencia de ello, y al pasar por esta problemática no tienen la suficiente información de que es lo que en realidad está pasando en la empresa y es por ello que mucho de los trabajadores termina por perder sus trabajos

La difusión de información desde los altos mandos hasta los trabajadores en general es de gran importancia, puesto que, hay que enfatizarles a los trabajadores de cómo identificar cuando alguien está siendo víctima de acoso laboral (comportamientos del agresor y víctima) y de cómo podrían actuar antes tal problemática.

Al igual que a los trabajadores también se debe de trabajar con los altos mandos, ya que ellos deben de conocer al personal que está laborando en su empresa y así poder ayudar a sus trabajadores ante una situación de acoso laboral. Es por ello que en las instituciones o empresas se deben de establecer políticas internas donde no se permita algún tipo de violencia o abuso en contra de algún compañero de trabajo, también la empresa tendrá que difundir información cada año a los empleados con personas expertas y que tengan el tacto de hablar sobre esta problemática y la organización tenga un mejor ambiente laboral.

Es de gran importancia que los trabajadores estén conscientes de este tema, dado que, se ha manifestado con frecuencia en las organizaciones, también tienen que tener claro cuáles son las consecuencias al no detectarse a tiempo el problema y saber dónde acudir para tratarse adecuadamente con algún especialista.

8.1.1 Modelos de intervención.

De acuerdo a los síntomas y trastornos tanto físicos como psicológicos mencionados en el capítulo 6 como consecuencia de actos violentos dentro de la organización, la persona que fue víctima necesitará de una intervención clínica adecuada para que tenga una rehabilitación ocupacional. Los modelos de intervención están diseñados para establecer estrategias de prevención en este caso, se podría hablar de la prevención de secuelas graves en la víctima que sufrió acoso laboral.

La víctima necesitará hablar sobre la carga de emociones y pensamientos, es por ello, que existe un modelo llamado Desahogo Psicológico (DP) este tipo de intervención le da la oportunidad a la persona de hablar sobre los sentimientos que hacen que se vuelva un problema somático y a continuación mencionaremos más a profundidad de que trata esta intervención (Huamani, 2013).

En este problema se trabajará con el modelo de desahogo psicológico donde se utilizará la intervención del Desahogo del estrés por incidentes críticos (DEIC) entre otros modelos.

El DEIC es platicado en el paciente después de haber experimentado algún incidente traumático, este se basa en intervenciones semiestructuradas con el objetivo de disminuir la angustia y la prevención de la aparición de algún tipo de trastorno como el Trastorno de estrés Postraumático (TEPT).

Otro de los objetivos que tiene esta intervención es preparar al paciente a tener reacciones emocionales normales ante las nuevas experiencias que llegarán a lo largo de su vida tanto laboral como personal. Estas intervenciones de desahogo pueden ser de forma individual o grupal, aunque han observado que la técnica grupal es más efectiva ya que las personas logran identificarse con casos similares a los de ellos.

El DEIC es una técnica de 7 fases(Willkomm, 2002):

1) Introducción: presentación grupal o individual, se explica el motivo y la finalidad de la conversación, se da referencia sobre las reglas que estarán impuestas durante la sesión

2) Hechos: en diversas ocasiones se pueden dar expresiones emocionales por parte de la o las víctimas ya que aquí se narra los acontecimientos de los hechos violentos.

3) Fase de pensamientos: aquí se le va a preguntar a la persona que pensamientos le llegaron durante los acontecimientos de violencia contra el dentro de la empresa.

4) Fase de Reacciones: en esta fase se le pide a la víctima que piense de todo lo ocurrido cual experiencia o suceso le gustaría eliminar, en ocasiones las personas comienzan a narrar lo que sentían, los sentimientos, y alteraciones negativas que ocasionaban que se sintieran mal, esto podría tomarse como una transición o cambio de la fase a síntomas.

5) Fase de Síntomas: si en la anterior fase la persona comento que emociones experimentaba, se le puede preguntar qué otra reacción percibía durante y después del acontecimiento

6) Fase de información: aclarar las distintas reacciones de las personas si la intervención fue grupal, también se ofrecen a los pacientes recomendaciones conductuales y si es necesario se puede ofrecer más ayuda si es que la persona lo siente necesario.

7) Fase de reincorporación: se dará una breve conclusión sobre lo sucedido en la intervención, se hablará sobre la experiencia y perspectiva de las personas que participaron en la intervención

Algunos especialistas en intervenciones sobre este tema aconsejan que las intervenciones podrían realizarse en algún lugar dentro de la empresa donde se pueda llevar a cabo la intervención con un ambiente agradable, sin embargo, la víctima no se siente seguro y podría influenciar en las reacciones de la persona, por lo que, se recomienda que sea fuera de la organización o empresa para que la víctima sienta con la seguridad y confianza suficiente para compartir las experiencias, para que esto se logre el psicólogo especialista deberá de garantizar confidencialidad en torno a la información que nos brinde el paciente

Como hemos visto en este capítulo la importancia de llevar a cabo una intervención es importante ya que debemos de tener en claro como psicólogos que tema se va a abordar para utilizar los métodos y herramientas necesarias para ayudar a la víctima de acoso laboral.

También es importante saber que ideas, sentimientos y necesidades tiene la persona para poder abordar el tema con tranquilidad y ofrecer un tratamiento adecuado donde el paciente pueda seguir con una mejor calidad de vida.

8.1.2 Intervención del psicólogo.

El psicólogo laboral es un especialista que tiene como función en la empresa observar y analizar el comportamiento humano dentro de la organización, al igual que impulsar la satisfacción de los trabajadores proponiendo estrategias para fomentar el trabajo en equipo, otra de sus funciones es la realización de entrevistas para la contratación de nuevo personal en la organización y así dar la capacitación

adecuada a los empleados para que haya un incremento de producción en la empresa.

Además de las funciones que mencionamos anteriormente, al haber una problemática de violencia entre compañeros dentro de la organización el psicólogo tiene como objetivo analizar la situación y dar el apoyo necesario a la o las víctimas para que estas puedan tener una mejor calidad de vida dentro y fuera de la empresa es por ello que el psicólogo especialista también fomenta un adecuado ambiente dentro de la organización, donde se trabaje con tolerancia, respeto, igualdad de oportunidades, comunicación, confianza, dignidad y sobre todo que exista la cooperación entre los empleados de distintas áreas de trabajo para que promuevan las soluciones grupales, el psicólogo debe de tener el carácter humano para tratar adecuadamente las problemáticas que se lleven a cabo dentro de la organización.

Una de las formas en que el psicólogo puede apoyar a la persona que fue víctima es que esta pueda describir o compartir sus experiencias para que el paciente pueda entenderlo como un contexto violento en el trabajo y así lograr que la víctima comprenda lo ocurrido.

CONCLUSIONES.

El origen del acoso laboral puede ser una causa de celos por parte del agresor, ya que, al percatarse de la llegada de un empleado a la organización que cree que es más competente que él puede desencadenar envidia entre jefes o compañeros y así desatar prácticas de acoso laboral.

Un buen liderazgo es importante dentro de las organizaciones, ya que, así los trabajadores pueden realizar adecuadamente y con orden sus tareas correspondidas dentro del puesto asignado.

La motivación es esencial dentro de las empresas, puesto que, los trabajadores realizan con mejor actitud las labores impuestas y eso mejora la relación entre los empleados.

El acoso laboral perjudica notablemente en la productividad de la organización, ya que la víctima no está motivada a seguir con sus actividades, dado que, se siente vulnerable a los ataques del compañero(s) de trabajo.

El objetivo de las asesorías psicológicas en el acoso laboral es ofrecer a la persona la oportunidad de vivir de una forma satisfactoria, ayudando a mejorar su autoestima y seguridad en sí misma, para que se pueda volver a integrar con la sociedad.

En mi opinión pienso que no hay mucho conocimiento sobre este tema por parte de los trabajadores que conforman una empresa, es por ello que cuando sucede el fenómeno no saben que se puede hacer o con quien acudir para poder parar las agresiones.

Para la prevención del acoso laboral (mobbing) de acuerdo a lo escrito anteriormente se recomienda:

Dar a los trabajadores información adecuada y apropiada sobre lineamientos y sistemas de trabajo.

Planificar talleres informativos sobre el mobbing con todos los trabajadores que conforman la organización.

Otorgarles a los empleados distintas actividades con el fin de que su trabajo no se convierta en algo monótono y desmotivador.

Las actividades que se les otorguen a los trabajadores deben de ser conforme a su formación y capacidades.

Impulsar una mejor relación laboral y comunicación entre los trabajadores.

Establecer estrategias para que haya nuevas oportunidades de crecimiento para los empleados.

Escuchar las opiniones de los trabajadores para tener un mejor manejo de la empresa y exista un buen ambiente laboral.

Existencia de motivación para los empleados.

Cumplimiento de los reglamentos de la empresa empezando por los altos mandos para que haya un ejemplo para los empleados.

BIBLIOGRAFÍA.

Trabajos citados

- ADMINISTRATIVAS, T. (16 de Abril de 2012). Teorías Administrativas, (Blog). *TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS*.
- American, P. A. (2014). *DSM-5. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales* (5° ed.). Panamericana.
- Arias. García, N. A. (2013). *Evaluación Neuropsicológica en internos penitenciarios. (Tesis de doctorado)*. D.F, México.
- Basañez, L. (2013). *Y tus emociones, ¿Qué dicen? aprende a controlarlas*. (1° ed.). Distrito Federal., México: Pax.
- Bentivegna, S. A. (2016). *La gran telaraña. Violencia contra la mujer con una mirada de género*. España: megustaescribir.
- Berbera, E. (2016). *Ley Federal Del Trabajo*. México: Berberos Editores.
- Blanch, R. J. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. UOC.
- Bosdas, M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Burgos, F. F. (2015). *Tratado de mediación en la resolución de conflictos*. (1ª edición ed.). Tecnos.
- Caldas, E. M., Catellanos, A., & Hidalgo L. & López, R. (2012). *Formación y orientación laboral*. Editex.
- Caldas, M. E., Gregorio, A., & Hidalgo, M. L. (2016). *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial*. Editex.
- Cañete, M. A. (2016). *Algunas formas de violencia: mujer, conflicto y genero*. UNE.
- Carvajal Orozco, J. G. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Redalyc.org*, 96-97. Recuperado el 2016 de Septiembre de 27, de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225028225011.pdf>
- Cervantes, B. L., Estrada, O. R., & Márquez, M. B. (2015). *Violencia y competitividad en las organizaciones modernas*. D.F, México.
- Charleux, F. &. (2016). *Motivar y animar equipos en trabajo social Guía muy práctica*. Madrid: NARCEA, S.A.
- ChiaVetano, I. (1993). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, de Idalberto Chiavenato*. México: MCGraw-Hill.

- Córdova, G. M. (2014). *IDENTIFICACIÓN DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO QUE EJERCE LA COORDINACIÓN DEL PROYECTO “MEJORA DEL SISTEMA EDUCATIVO CON EQUIDAD PARA EL DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE FRIAS, SIERRA ALTOANDINA DE LA REGIÓN PIURA”*, (Tesis). Piura.
- Del Pino, P. R. (2015). *APROXIMACIÓN AL MOBBING EN LAS EMPRESAS MEXICANAS: VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO EN EL PERSONAL ESTRATÉGICO DE ALTO VALOR ORGANIZACIONAL (Manual)*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/201.pdf>
- Escobar, H. B. (Septiembre de 2012). *Unican*. Obtenido de Unican: <http://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2050/%5B2%5D%20Escobar%20Herreo%20F%20B.pdf?sequence=6>
- Fernández, P. V. (2014). *EVALUACIÓN DE LA SALUD LABORAL DOCENTE: ESTUDIO PSICOMÉTRICO DEL CUESTIONARIO DE SALUD DOCENTE. (Tesis Doctoral)*. .
- Fernández, S. M., & J., N. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo. *Revista de derecho*, 62-95. Obtenido de El mobbing o acoso moral en el trabajo.
- Flores, Z. (7 de Julio de 2014). 44% de los profesionistas en México ha sufrido acoso laboral. *El Financiero*, pág. 1.
- García, C. F. (19 de Noviembre de 2015). Elton Mayo Relaciones Humanas [Video].
- García, d. J. (2000). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. España: McGraw-Hill.
- García, J. S. (2012). Las organizaciones y la inteligencia emocional. En J. S. García, *La inteligencia emocional en la formación del administrado, (tesis de licenciatura)* (págs. 8-14). Xalapa-Enriquez Veracruz.
- González, A. J. (2015). *Formación y orientación laboral*. (2° ed.). Madrid, España: Paraninfo. Recuperado el 26 de Octubre de 2016, de <https://books.google.com.mx/books?id=2Sd4CAAAQBAJ&pg=PA150&dq=mobbing+o+acoso+laboral+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiM6faR2K7PAhWo34MKHVOKAHcQ6AEIGzAA#v=onepage&q=mobbing%20o%20acoso%20laboral%202015&f=false>
- González, A. J., & Pérez, A. R. (2016). *Formación y orientación laboral*. España: Paraninfo.
- González, T. D. (2008). EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO. *Boletín de Psicología*, 7-20.
- Henao, A. J. (Junio de 2015). *UNIREM*. Obtenido de UNIREM: <http://www.unitec.edu.co/sites/default/files/archivos/ADMINISTRACION/B-620213037/B-620213037F.pdf>

- Hernández, C. J. (2013). *EL LIDERAZGO ORGANIZACIONAL UNA APROXIMACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA ETOLÓGICA*, (Tesis). Bogotá.D.C.
- Hernández, M. D. (2015). *Anàlisi metodològic conceptual: del Mobbing al Asedio psicològic Grupal Laboral*. (Tesis de maestría). D.F, Mèxico.
- Hoover, J. (2012). *Como trabajar para un idiota. Sobrevive y prospera sin matar a tu jefe*. De Vecchi.
- Horikian, A. V. (2014). *Violencia laboral en los profesionales de la salud*. (Tesina de posgrado).
- Huamani, S. S. (2013). Observatorio permanente de riesgos psicosociales. *Intervención en casos de acoso laboral*. Obtenido de http://www.ucm.es/data/cont/docs/183-2013-05-08-Ponencia_Lizzy12.pdf
- INFOCADEM. (2011). Trabajador temporal, de temporada y eventual. Diferencias. *Infocadem.*, 1-1.
- Lacalle, G. (2016). *Gestion de Recursos humanos*. Editex.
- Landin, O. E. (Diciembre de 2011). Investigación sobre "Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina" (Proyecto Laboral). Aguascalientes., Mèxico. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags_meta8_2011.pdf
- Landin, O. E. (Diciembre de 2011). investigación sobre "Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina". (Proyecto Laboral). Aguascalientes., Mèxico. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags_meta8_2011.pdf
- Lázaro, P. E. (2014). *Jornada de trabajo, tipología de jornadas y horarios de trabajo*, (Trabajo de fin de grado). Barcelona.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: MCGRAW-HILL.
- Mansilla, I. F. (2 de Julio de 2015). documents.mx. *ACOSO LABORAL O MOBBING CARACTERÍSTICAS VÍCTIMA ACOSADOR Y EMPRESA* (Documento). Recuperado el 13 de Octubre de 2016, de <http://documents.mx/documents/acoso-laboral-o-mobbing-caracteristicas-victima-acosador-y-empresa.html>
- Martínez, G. J. (2016). *60 Casos prácticos ISR, IVA, IMSS*. ISEF EMPRESA LIDER.
- Martinez, V. S. (2014). Bulling: Violencia en la escuela. *rdv revista digital universitaria*, 1-1.
- Mata, R. (2015). *Forbes*. Obtenido de Forbes: https://www.google.com.mx/search?q=forbes&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe_rd=cr&ei=5m4aWZm7EqzI8gev97moBg

- Medina, A. J. (2015). *Trauma Psíquico* (3° ed.). Madrid, España: Paraninfo, S.A. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de <https://books.google.com.mx/books?id=Q9ASCgAAQBAJ&pg=PA140&dq=caracteristicas+del+acosador+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjLvqf0-9DPAhUD4YMKHezLDXAQ6AEIQDAH#v=onepage&q=caracteristicas%20del%20acosador%20laboral&f=false>
- Monreal, A. R., & Mejía, B. R. (28 de Febrero de 2013). Iniciativa. *Gaceta Parlamentaria Número 37*.
- Moreno, G. J., & Lasso, T. D. (2016). *Instalaciones eléctricas interiores*. (4° edición ed.). España: Paraninfo.
- Moreno, J. B. (2013). *Salud laboral. Riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral*. México.: Pirámide. Recuperado el 26 de Octubre de 2016, de https://books.google.com.mx/books?id=k3-UBQAAQBAJ&pg=PT230&dq=acoso+laboral+causas+y+consecuencias&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi9uLKC3PnPAhVN_WMKHxjZC3kQ6AEISDAI#v=onepage&q&f=false
- Orozco, H. A. (2008). *Manual de funciones, procesos y procedimientos para la empresa Hierro HB S.A.* Colombia.
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral - Mobbing - Perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 111-122.
- Pérez, C. (15 de mayo de 2012). *EOI* . Recuperado el 14 de Septiembre de 2016, de EOI: <http://www.eoi.es/blogs/cristinaperez1/2012/05/15/recursos-humanos-y-sus-funciones/>
- Piñuel I. & García, A. (2015). *La evolución del mobbing: como peritar el acoso psicológico en el ámbito forense*. Buenos Aires.: Sb. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?id=xMi3CQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=causas+del+acoso+laboral+leymann&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5sNfOn7PPAhXK54MKHVX2AYIQ6AEISTAG#v=onepage&q=causas%20del%20acoso%20laboral%20leymann&f=false>
- PSICORE. (2014). Perfil de Liderazgo Empresarial (Manual). 7-8. Guatemala.
- Richter, J. (2013). El trabajo en el derecho del trabajo. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 1-1.
- Rojas Chávez, A. M. (2005). El acoso o Mobbing laboral. *Revista de Derecho*, 230.
- Sarmiento, V. I. (2011). *Clima laboral, (Trabajo de licenciatura)*. Hidalgo.
- Subsecretaría de Gobernabilidad, & M. (Julio de 2013). Guía para la Prevención, Atención y Erradicación del Acoso Laboral en el sector público. Salvador. Recuperado el 5 de

Diciembre de 2016, de
http://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/Documentos_Externos_SAE/Guia3_Preencion_Atencion_Erradicacion_Acoso_Laboral_Sector_Publico.pdf

Sum, M. M. (2015). *Motivación y desempeño laboral. (Tesis de licenciatura)*. Quetzaltenango: Guatemala.

Universia. (2016). Mobbing o Acoso Laboral. *Universia, España*, 1-1. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BORZe1kzPZ8J:www.universia.es/consecuencias-mobbing/mobbing-acoso-psicologico/at/1121961&num=1&hl=es-419&gl=mx&strip=0&vwsrc=0>

Universia, M. (2016). ¿Qué es un trabajador de confianza y cuáles son sus derechos y obligaciones? *Universia México*, 1-1.

Valero, L. S. (2014). *actualpsico psicología al día*. Obtenido de actualpsico psicología al día:
<http://www.actualpsico.com/el-papel-del-lider-en-la-prevencion-del-acoso-laboral/>

Willkomm, B. (Octubre de 2002). Superación del Estrés Postraumático (Cuaderno de trabajo). Recuperado el 6 de Diciembre de 2016, de
<http://www.columbia.edu/py/ycuabolanos/descargar/CISM.pdf>

Zabala, I. (2001). *Mobbing Como sobrevivir al acoso psicologico en el trabajo*. SAL TERRAE Santander.

Zenyazen, F. (10 de Julio de 2014). Acoso laboral. *EL FINANCIERO*, pág. 1.