



UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

NÚMERO Y FECHA DE ACUERDO DE VALIDEZ OFICIAL 8931-25

TESINA PROFESIONAL

**LA COMUNICACIÓN COMO FACTOR PRIMORDIAL EN EL CAMBIO DE
ACTITUD DEL TRABAJADOR**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

LUIS JORGE MORALES MONTIEL

ASESOR:

PSIC. JOSÉ ANTONIO REYES GUTIÉRREZ



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

Gracias a mis padres por ser los guías de mis sueños, gracias por creer y confiar en mí, en mis expectativas y en todos los proyectos que he emprendido, gracias a mi madre por acompañarme en cada momento, en todos los días en los que la he necesitado, sus palabras de aliento y compañía han sido como un vaso de agua en el desierto; gracias a mi padre por desear en todo momento lo mejor para mis hermanos y para mí, por velar por nosotros en todo momento.

Quiero agradecer de misma forma a mi universidad por permitir formarme en ella gracias a todas las personas que formaron parte de este proceso de forma directa e indirecta, a los docentes por compartir sus conocimientos para mi formación.

Gracias a mi asesor por invertir su tiempo en ayudarme y guiarme en este proceso, en el cual él es un elemento clave e importante.

ÍNDICE

Resumen.	4
Introducción.	5
Capítulo I. comunicación en las organizaciones.	
1.1 La Comunicación.	7
1.2 La importancia de la comunicación en las organizaciones.	14
1.3 Importancia de la comunicación empresarial.	22
Capítulo II. Las actitudes del trabajador	
2.1 Las Actitudes.	25
2.2. Las Actitudes de los empleados.	30
2.3. Cambios de actitudes.	35
Capítulo III. Modelo y área psicológica.	
3.1 Modelo psicológico: cognitivo conductual.....	41
3.1.1 Antecedentes del modelo cognitivo conductual.....	41
3.1.2 Principales exponentes y teorías.	46
3.1.3 Técnicas del modelo.....	53
3.2. Área de la psicología: psicología organizacional	59
Conclusiones.	71
Referencias.	73

Resumen

La comunicación es necesaria en todos los ambientes, desde con la pareja, la familia o en la sociedad, uno de los primordiales en los que nos podemos topar hoy en día es en el ambiente laboral ya, que en el pasamos nuestro día a día, la comunicación lleva un proceso complejo en el cual si no se lleva correctamente esta no se dará de una forma exitosa, cuando hay problemas con ella es necesario intervenir para que se pueda tener resultados óptimos, con la misma podemos lograr un cambio en las actitudes de manera positiva o negativa tanto en uno mismo como en los demás.

Con base a lo anterior, para llegar a ser una persona asertiva es necesario tener una actitud abierta y con dispersión. En el caso de que una persona no logre tener una comunicación eficaz, será importante generar un proceso de cambio en ella trabajando en sus actitudes hacia diferentes ámbitos dentro del área laboral, teniendo como resultado un ambiente de trabajo idóneo para el desempeño tanto de los trabajadores como de los empleadores.

Al poder realizar un cambio de actitud de una forma positiva se verán los cambios en diferentes ámbitos, como un buen ambiente laboral, se generará más confianza en el empleado y de misma forma se verá beneficiado el empleador o patrón, ya que tendrá menos empleados insatisfechos y más con conductas positivas lo que desarrolla un evento en cadena, al sentirse bien el empleado, satisfecho o feliz en su puesto de trabajo aumentará su producción, habrá menos ausentismo y disminuirá su porcentaje de rotación laboral.

Introducción

Dentro de cualquier empresa u organización, ya sea del ámbito privado o público existen procesos de comunicación, los cuales hoy en día se ven afectados por distintos e innumerables factores. Al no existir un buen proceso de comunicación se ve afectada la conducta, esta para que pueda ser mejorada con el fin de tener un ambiente laboral agradable para el empleado, se pretende cambiar desde las actitudes con la comunicación como herramienta principal. De esta forma el empleado podrá desempeñarse de una manera, rápida, eficiente ya que se sentirá a gusto en su zona de trabajo, así mismo tendrá beneficios para el patrón ya que tendrá al personal laborando de una forma óptima. Por lo tanto, el objetivo del presente trabajo es analizar la comunicación como factor primordial en el cambio de actitud del trabajador.

En el capítulo I se menciona el concepto de comunicación, así mismo se explica dicho proceso y los tipos de comunicación que existen, también se hace referencia a la comunicación en el ámbito laboral, se explican los tipos de comunicación que se encuentran con frecuencia en las organizaciones, en la parte final de este capítulo se pueden observar las barreras que la comunicación presenta y de la misma forma se dan ejemplos.

En el capítulo II se describen el concepto de actitudes, de la misma forma se explica su función y se hace referencia a sus componentes, el por qué las actitudes van ligadas a la conducta es otro tema que se explica, como el punto de vista de las actitudes según diversos autores como consecutivo se mencionan las actitudes de los empleados en su ámbito laboral y por último en este bloque se encuentra explicado el cambio de las actitudes y las consecuencias que tiene el cambiarlas.

En el capítulo III Se hace mención del enfoque y área utilizados, en este caso es la psicología organizacional la que se hace presente ya que el tema de este trabajo se enfoca en mencionado ambiente laboral, y con un enfoque cognitivo conductual en el cual se mencionan los principales exponentes, se describen sus principales aportaciones y se explican las técnicas utilizadas en este enfoque, además se da una reseña en la cual se menciona las etapas que ha tenido el área laboral en México y su evolución alrededor del mundo. y por último se presentan las conclusiones del presente trabajo escrito en el cual se habla sobre la comunicación y sus efectos que tiene para poder cambiar las actitudes de los empleados en el ámbito laboral y así poder ser más eficientes

CAPÍTULO I

COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

1.1. La comunicación.

En la actualidad uno de los aspectos más importantes que se pueden presentar para una persona activa laboral es el clima del trabajo, pues en este convive, se desarrolla, genera relaciones personales, dichos aspectos le permiten que se dé un espacio de ida para él, es por eso que el análisis de relaciones interpersonales será de gran importancia para generar un clima laboral.

Clima laboral se entiende por un grupo de cualidades o comportamiento que son traídos por los elementos que componen la organización empresarial, El clima laboral viene aunado a la calidad de producción de los trabajadores, si el ambiente es agradable y sano los empleados colaborarán con un potencial optimo, las actitudes y la comunicación son factores que influyen de primera mano en el ambiente laboral.

Se conoce la definición de comunicación desde el origen etimológico que proviene de latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común” partiendo de este significado podemos entender que la comunicación es un fenómeno que nos ayuda a relacionarnos con otros seres vivos.

En el proceso de comunicación que conocemos o el más utilizado es el de los investigadores Shannon y Weaver mencionan que el proceso de comunicación es un proceso que sigue un flujo bien definido. Los problemas de comunicación se presentan cuando hay desviaciones u obstáculos.

El punto de partida del proceso de comunicación es un propósito, que se convierte en un mensaje que será transmitido y que sigue un flujo que va de una fuente (el emisor) a un receptor. Para ellos, el mensaje es codificado (convertido a un formato de símbolos) y transmitido a través de un medio (canal) hasta el receptor, quien traduce (codifica) el mensaje. El resultado es la transferencia de significados de una persona a otra (Shannon y Weaver, citado por Chiavenato, 2009, p.310).

Chiavenato (2009, p.310) explica y enlista el proceso de comunicación:

- Fuente: Es el emisor o comunicador que inicia la comunicación al codificar un pensamiento.
- Codificación: para que el mensaje sea transmitido debe ser codificado, es decir, sus símbolos deben ser traducidos a una forma que se pueda transmitir de una forma adecuada a través de un canal escogido.
- Canal: es el vehículo por medio del cual se transmite el mensaje, el canal es el medio que existe fuera del comunicador y puede ser percibido por todos.
- Decodificación: este es el proceso que utiliza el receptor para traducir el mensaje en su mente, para que esta pueda ser exitosa el nivel de habilidades, actitudes, conocimientos y sistema socio cultural deben de estar al mismo nivel.
- Receptor: es el sujeto al cual se dirige el mensaje, de otras palabras el destinatario final de la comunicación.

Para que el proceso anterior de comunicación pueda ser eficiente y óptimo hay diferentes factores que se deben de tomar en cuenta, entre ellos: que el emisor se pueda comunicar bien, que en el canal no haya ruido, que el mensaje sea claro, objetivo y univoco, que exista una buena comunicación entre emisor y destinatario.

Como ejemplo de lo anterior podría ser una pareja tratando de sostener una plática en un bar en el cual la música es alta, de esta forma el mensaje enviado por el emisor no podrá ser entregado de forma clara, no podrá ser decodificado por el receptor, en este caso su pareja.

“Las personas interpretan el mismo mensaje de maneras diferentes, tanto la fuente como el destinatario lo que genera variaciones en los procesos de codificación y decodificación” (Chiavenato, 2009, p.314).

“En la comunicación interpersonal, el proceso es evidentemente más complejo porque cada persona tiene su propio sistema cognitivo, percepciones, valores y motivos personales, todo lo cual constituye una pauta personal para interpretar las cosas” (Chiavenato, 2009, p.314).

Lo anterior, dicho de otra forma, es que todas las personas podemos entender la información de distintas formas y esto es lo que lleva a que si no es clara u objetiva dicha información no se procesará de forma adecuada y por consiguiente no se podrá entender y comprender, de esto también puede depender de nuestra cognición o conocimiento.

El proceso de comunicación está íntimamente relacionado con el sistema cognitivo de cada persona. La cognición se refiere a lo que cada persona sabe sobre sí mismas y

del ambiente que los rodea. “El sistema cognitivo de cada persona incluye sus valores personales y experiencias psicológicas y está influido por las características de la personalidad, su estructura física y biológica, y el entorno físico y social que lo envuelve” (Chiavenato, 2009, p.314).

Por consiguiente, a lo anterior las acciones de las personas se basarán en lo que piensan, creen y sienten. Siguiendo con la comunicación interpersonal en ésta existen dos tipos de comunicación: la comunicación verbal y la no verbal.

La comunicación verbal palabras habladas o escritas para compartir información con otros, el idioma es fundamental para la comunicación verbal. Como anteriormente se ha explicado, para que el mensaje sea comprendido o decodificado, este tiene que ser traducido, pero el receptor tiene que tener ciertas habilidades o conocimientos, en este caso el poder dominar algún otro idioma.

La comunicación no verbal consiste en compartir información sin utilizar palabras para codificar pensamientos, los elementos más comúnmente para codificar los pensamientos en la comunicación no verbal son los gestos, los tonos de voz y las expresiones faciales y corporales (Chiavenato, 2009, p.316).

Es importantes mencionar que la comunicación es la transferencia de información y su comprensión entre una persona y otra. Es una forma de ponerse en contacto con otros mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores” (Keith y Newstrom, 2003, p.55).

Otras formas de comunicación en las que se hace referencia es la no verbal esta se refiere a otras formas de expresión que no sean habladas o escritas (Huerta y Rodríguez. 2006, p. 88):

a) Comunicación no verbal:

El significado de un mensaje no verbal depende del contexto del proceso del que se produce y como es muy difícil que un observador e incluso el mismo receptor, comprenda todos los elementos que pueden ser significantes en determinado contexto, es común que una señal o mensaje no verbal se mal interprete (Huerta y Rodríguez. 2006, p. 88).

Para poder entender e interpretar el lenguaje no verbal es necesario poder comprender el lenguaje corporal.

- El lenguaje corporal se refiere en realidad, al estudio de tres conceptos: proxémica, indicadores y cinésica. el termino Proxémica abarca el análisis de las posiciones corporales, indicadores, es un término sociológico, se refiere a los objetos que acumulamos en nuestro alrededor. Cinésica es el estudio de los movimientos físicos.

Dentro de la comunicación no verbal se encuentra descrito los movimientos corporales este tomado como cinésica y se enfoca en cinco puntos importantes, centro, cabeza, postura, manos y piernas (Huerta y Rodríguez. 2006, p. 89).

La asertividad es una forma positiva en la cual las personas se pueden relacionar y expresar, de esta manera se puede llegar a evitar disputas. Se puede considerar una parte primordial para tener una comunicación efectiva.

b) Comunicación asertiva:

Ser asertivo quiere decir ser capaz de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos agresivos o manipuladores. Esto supone un mayor autoconocimiento, es decir, conocerse y estar de acuerdo consigo mismo, pero también implica tener el control del propio yo (Worchel. Y Shebilske. 2006, p. 89)

“La asertividad se relaciona con la capacidad de mejorar nuestra habilidad en el trato con otros; incluye una comunicación más eficiente, un control del estrés a través de una mejor relación con otras personas” (Huerta y Rodríguez, 2006, p. 97).

Huerta y Rodríguez (2006, p. 97), enlista las características de una persona asertiva: Se siente libre de manifestarse, Puede comunicarse con personas de todos los niveles, Tiene una orientación activa en la vida, Actúa del modo que juzga respetable. Acepta sus limitaciones, Acepta o rechaza de su mundo emocional a las personas con delicadeza y a la vez con firmeza, Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus emociones.

“Las personas no asertivas son gente inhibida que, en términos psicológicos, creen tener mil razones para no actuar, se creen insuficientes y viven su vida según las reglas y caprichos de otros, no saben a fondo quienes son” (Huerta y Rodríguez. 2006, p. 97).

Las personas no asertivas son aquellas que sienten que han agredido sus derechos, no son capaces de expresar sus opiniones, sentimientos o pensamientos, por lo general recurren a esta conducta para para tranquilizar a las demás personas y así evitar disputas, aunque esta conducta a la larga puede llegar a producir pérdida de identidad, son personas las cuales por esta conducta se llagan a sentir incomprendidas o no tomadas en cuenta, en tiempos prolongados estas personas se pueden mostrar hostiles con los demás.

Huerta y Rodríguez (2006, p. 97) nos mencionan algunas características de individuos no asertivos: Es demasiado complaciente con los demás, porque teme ofenderlos, cree que los derechos de los demás son más importantes que los suyos, se siente tímido con los superiores y representantes de autoridad, con suma facilidad se siente ofendido por lo que los demás dicen o hacen, es pasivo y débil o, por el contrario, es agresivo y pendenciero, no expresa adecuadamente lo que siente y quiere, tiene miedo al éxito, si bien los disfraza de mil maneras, sufre una dependencia molesta, pero no se atreve a romperla.

Con todo lo anterior se puede definir la comunicación como un intercambio de información entre dos o más personas, dentro del intercambio se lleva un proceso en el que si no se realiza de una manera correcta dicho intercambio de información no podrá realizarse de forma efectiva, esto no solo depende de las personas, también depende del entorno y de las circunstancias en la que surja este proceso de comunicación. De las personas depende en la forma en la que se transmite dicha información, por ejemplo, la asertividad y la comunicación van ligadas, ya que si se trata de una forma cordial durante el proceso de comunicación se tendrán relaciones interpersonales relajadas.

1.2 La importancia de la comunicación en organizaciones.

El proceso de comunicación dentro de las organizaciones se origina por la necesidad de ensamblar de manera sincronizada y correcta todos los departamentos en los que se encuentran divididas las organizaciones, de esta forma se busca el poder hacer más eficiente el objetivo de los empleados.

Las organizaciones no pueden existir sin comunicación. A falta de ésta, los empleados no sabrían que hacen sus compañeros de trabajo, los administradores no recibirían información, y los supervisores y líderes de equipos no impartirían instrucciones.

Keith y Newstrom (2003), señalan que, si la comunicación es efectiva, tienden a mejorar el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, las personas tienden a mejorar su trabajo y a comprometerse con él (p.56).

En las organizaciones es bien sabido que el manejo de información es importante y en algunos casos crucial, ya que de ella dependen procesos correctos para la realización de objetivos.

La comunicación en el ambiente organizacional, en muchas ocasiones es de forma jerárquica ya que la mayoría de memos o correos son procedentes de altos medios, enviados posteriormente a puestos administrativos y al final a empleados operativos.

Toda organización funciona con base en procesos de comunicación. La dinámica de la organización solo puede ocurrir cuando esta se encarga de que todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados (Chiavenato, 2009, p.305).

Una de las formas de explicar este tipo de comunicación es con la comunicación organizacional en el cual se desglosan tres tipos de comunicaciones (Keith y Newstrom, 2003, p.68):

:

- La comunicación descendente.

La comunicación descendente es el flujo de información de los niveles superiores de autoridad a los niveles inferiores. Las comunicaciones descendentes generalmente tratan los siguientes asuntos:

- a) definición de objetivos y estrategias.
- b) instrucciones para el trabajo y racionalidad
- c) prácticas y procedimientos
- d) retroalimentación sobre el desempeño
- e) adoctrinamiento

La información descendente la podemos encontrar en ejemplos como procedimientos que solicitan altos medios para la realización del trabajo operativo o formas de trabajo, por lo general es para seguir estándares de calidad o protocolos de seguridad en las empresas, también para controlar y evaluar el desempeño del personal, dentro de esta también se puede hacer presente cuando las compañías dan a conocer a los empleados sus objetivos, metas como empresas, valores, la misión y visión.

Hablando en retroalimentación sobre el desempeño, este punto se refiere a que el nivel gerencial tiene que dar un reporte a altos medios sobre la productividad que está llevando el personal operativo. Como ejemplo de esta comunicación son los puestos de gerentes de ventas, estos tienen que seguir ciertas técnicas de ventas que les son proporcionados por sus supervisores, los encargados de aplicar estas técnicas son los gerentes en ayuda de las personas operativas que tiene a su cargo, el gerente es el encargado de dar el seguimiento a dichas técnicas de ventas y dar una rendición de cuentas con un informe de resultados a sus superiores.

- Las comunicaciones ascendentes.

La comunicación ascendente son los mensajes que fluyen de los niveles más bajos a los más altos de la jerarquía organizacional” (Chiavenato, 2009 p. 323). Ejemplos de la comunicación ascendente son las reuniones o juntas que se hacen con el personal, en algunas empresas éstas son muy frecuentes por lo regular al inicio de mes.

- Las comunicaciones horizontales.

Las comunicaciones horizontales son el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre colegas o compañeros. Este tipo de comunicación es visto en todos los niveles dentro de las empresas u organizaciones, ya que habla sobre la transmisión de la información en los mismos niveles.

Uno de los departamentos dentro de las empresas en donde se puede apreciar la comunicación es con recursos humanos, ya que en distintas organizaciones se puede abrir el dialogo entre personal operativo y personal administrativo, la mayoría de las veces es para poder manifestar inconformidades del ambiente laboral.

Dentro de los tipos de comunicación existen los tipos de comunicación informales como los chismes o rumores, estos tienen que ser tomados en cuenta ya que coexisten con el sistema de comunicación formal de los administradores.

Algunas de las características que alientan la comunicación informal son: que se maneje información reciente, la participación de amigos y colegas, que el trabajo permita la conversación, personalidad del comunicador y trabajos que proporcionen información de interés para otros.

Cuando uno estudia la interacción humana y los métodos para cambiar o influir en el comportamiento dentro de las organizaciones, la comunicación es el primer objeto de análisis. En un área en la que cualquier persona pueda lograr avances para ser más eficiente y mejorar sus relaciones interpersonales o con el mundo externo. También es el punto en donde se presentan la mayoría de los malentendidos y conflictos entre dos o más personas, entre miembros de un grupo y la organización como sistema (Chiavenato, 2009, p.306).

La comunicación interpersonal es utilizada también dentro de las organizaciones, esta puede ser llevada como comunicación informal ya que esta converge con la comunicación formal ésta puede ir más allá de los niveles jerárquicos y rompiendo esquemas u organigramas, ejemplos de algunos son los grupos directivos que pueden convivir con trabajadores en círculos para intercambiar ideas y poder hablar de forma libre, esto acompañado de alguna cena o reunión similar.

Las organizaciones estimulan a sus directivos a usar canales informales de comunicación como:

- 1 Pasear por las organizaciones: Es una técnica de comunicación que utilizan muchos directivos para hablar directamente con los trabajadores mientras caminan o pasean por la empresa. Así establecen contactos informales con los trabajadores y se enteran cómo andan sus unidades.

Este tipo de canales informales pueden ayudar a la estimulación de la comunicación descendente y ascendente ya que al poder expresar ideas y valores de ambas partes los directivos podrán saber inquietudes de los empleados y los empleados sabrán más sobre las ideas que tienen los directivos para la forma de trabajo.

- 2 Cadena de rumores: También conocido como racimo de uva. Se trata de una red de comunicación informal de persona a persona, que no está sancionada oficialmente por la organización, la cadena de rumores conecta a personas de todos los niveles y en todas las direcciones.

Este tipo de comunicación comúnmente llamada de radio pasillo esta no tiene un orden establecido, ya que es información que proviene de cualquier nivel y por lo general es información de índole personal, en sus puntos negativos puede llegar a dañar la reputación de algunos empleados ya que como se menciona la gran parte de información que se esparce es personal.

- Acceso a la información y su uso en la organización

“Los diferentes tipos de decisión demandan distintos tipos de información, la naturaleza del problema suele influir en la forma en que se interpreta la información” (Chiavenato, 2009, p.327)

Con lo anterior, se hace hincapié en que no basta en solo tener el conocimiento, hay que tener la habilidad de poder transformar la información en acciones y para ello es necesario que dicha información llegue al destinatario de forma correcta y clara, una vez comprendida y entendida esta información se podrá compartir de forma efectiva.

Por otro lado, se encuentran las juntas: Que son herramientas indispensables para la comunicación organizacional, las personas se reúnen para discutir un asunto, resolver un problema o incluso para tomar una decisión que involucra a varias personas, las juntas forman parte del quehacer diario de las organizaciones, porque son una forma de intercambiar ideas” (Chiavenato, 2009, p.328). La junta en el proceso organizacional puede tener diferentes objetivos como el de informar, de consulta, toma de decisión, solución de problemas, y de innovación.

Chiavenato (2009, p. 328), enlista los siguientes propósitos en las juntas:

1. Informar: El propósito de la junta puede ser transmitir información o decisiones a tomar como las juntas de la dirección, las de capacitación o las de transmisión de información.
2. Consulta: El propósito de una junta puede ser conocer la opinión de varias personas sobre determinados asuntos o problemas, recoger información, sugerencias y puntos de vista
3. Decisión: El propósito de una junta puede ser de involucrar a varias personas en la toma de decisiones acerca de algún asunto, o llegar a algún consenso sobre las medidas a tomar.

4. Solución de problemas: El propósito de una junta puede ser exponer un problema y pedir que todos participen en su solución, cada uno de los participantes en la junta aporta su conocimiento y especialidad técnica para, su conjunto, solucionar problemas complejos que involucran diferentes áreas de la organización.

5. Innovación: El propósito de una junta estimular la creatividad de las personas, dejarlas que presenten libremente ideas y sugerencias innovadoras. Por ejemplo, una junta con lluvias de ideas puede generar alternativas innovadoras para un producto servicio.

El propósito de las juntas es el poder transmitir información de cualquier tipo, así mismo el poder conocer las opiniones de los integrantes, en este caso los empleados, el sentido de agrupar a los empleados para esta transición de información es para conocer diferentes tipos de opiniones, ya que en las juntas por lo general se tratan temas que aquejan a los empleados, la idea de dar sus opiniones es para conocer posibles soluciones alternas que en muchas de las ocasiones las organizaciones no tienen presentes.

Las Barreras de la comunicación: La comunicación, al ser un proceso, no siempre fluye libremente. En muchas ocasiones se presentan barreras de distinta índole que entorpecen el proceso. Huerta y Rodríguez (2006, p. 97) enumeran las barreras de la comunicación con las 12 más frecuentes:

1. Dirigir, mandar. Ordenar a la otra persona que haga algo en concreto en vez de reflejarle comprensión del problema.

2. Aconsejar, sugerir u ofrecer soluciones de cómo resolver los problemas, cuando no es pertinente.
3. Advertir, amonestar amenazar. Con esta actitud, usted expresa a la otra persona las consecuencias negativas que se derivan de una determinada acción.
4. Moralizar, predicar. Asumimos el papel superior del profeta con una perspectiva divina.
5. Persuadir, argumentar, sermonear. Utilizar los hechos, los argumentos en contra, la lógica y la información para influir en el hablante con las propias opiniones en lugar de compenetrarse con el
6. Juzgar, criticar, discrepar, culpar. De esta forma se rechaza personalmente a alguien, juzgar de forma negativa el carácter de la persona en lugar de analizar el problema, a menudos es fuente de conflictos.
7. Alabanza inapropiada. Se duda exageradamente al interlocutor o se le ofrece una valoración o un juicio positivo sin escucharle.
8. Insultar, ridiculizar, avergonzar. Hace que el interlocutor se sienta comuna persona incapaz y a menudo como un vulgar estereotipo.
9. Centrarse en la persona y no en el problema. En ocasiones desempeñamos el papel de psiquiatra, que explica a los otros cuáles son sus motivaciones o que analizan por qué hablan o actúan de determinada manera.
10. Retirarse, distraerse, bromear. Si intenta distraer al individuo para que no piense en el problema en lugar de ayudarle a explicarlo.
11. Investigar, preguntar, interrogar. Poner a la otra persona a la defensiva o suponer incorrectamente cual es el problema.

12. Favorecer o condescender. Tratar de hacer que la otra persona se sienta mejor y olvide lo que le molesta. Esto implica negar la fuerza de sus sentimientos actuando como un mago.

La comunicación es necesaria en todos los ámbitos en los que rodea al ser humano hoy en día, la importancia de esta, en el ámbito organizacional es necesaria, por no decir imperativa, todos los departamentos tendrán que estar conectados de una forma directa o indirecta, entonces la forma más eficiente de poder conectarse es con la comunicación, dependerá de cualquiera de sus formas, las organizaciones utilizaran la forma formal que más les convenga, en el ámbito de las organizaciones laborales se pueden observar diferentes formas de comunicación que van desde: las juntas mensuales, correos o memos, conferencias telefónicas, video llamadas etc.

1.3 Importancia de la comunicación empresarial.

La comunicación en la empresa tiene alguna finalidad. Lo que se pretende a todos los niveles, es que a través de la comunicación se consiga hacer converger todos los comportamientos individuales para la persecución de los objetos de la empresa.

Según Scott y Mitchell citado en (Almeida, 1995, p. 259) la comunicación puede servir para varios propósitos que son los siguientes:

- a) Función emocional. Esta función tiene como objetivo el poder transmitir las emociones de las personas, en este caso los empleados, del cómo se sienten ante diversas situaciones en su ámbito laboral. Como situaciones en las que le genere estrés o ansiedad.

- b) **Función motivacional:** Tiene como función aumentar la aceptación de los papeles organizacionales. En otras palabras, la función emotiva de la comunicación trata de aumentar la satisfacción, resolver conflictos, reducir tensiones y aclarar papeles. La función motivacional sucede cuando superior y subordinado hablan sobre el placer o el displacer que la función, por este desempeñada le provoca. **Función motivacional:** una función importante de la comunicación de este dominio es la de servir de vehículo para recompensar o sancionar a alguien.
- c) **Función informativa:** En este campo, la comunicación es analizada fundamentalmente, desde una óptica tecnológica. Interesa estudiar cómo mejora la comunicación por vía de mejorar los canales y medios de comunicación, como la forma que más fácilmente se logren los objetivos organizacionales.
- d) **Función de control:** La comunicación puede tener como función, el control de la gerencia, una organización define canales de comunicación que determinan quien debe de hablar con quién, sobre que asuntos. Estos canales así definidos normalmente se designan como canales formales de comunicación.

Con lo anterior escrito se entiende que el proceso de comunicación es elemental e importante para todas las personas ya que de él depende en su mayoría de veces resultados de procesos, de los que las organizaciones se ven beneficiadas.

La comunicación como se ha visto en lo anterior es importante en diferentes ámbitos, desde la infancia es necesaria, es un proceso que puede parecer sencillo, pero es más complicado de lo que aparenta, ya que si este no se sigue correctamente pueden existir alteraciones en los mensajes a transmitir y el mensaje que se transmite por obviedad se verá afectado.

La comunicación en el ámbito laboral es crucial ya que de esta dependen muchos factores, entre ellos la producción de las empresas y también repercute en el clima laboral, lo que ayuda a las organizaciones es que existen tipos de comunicación, los cuales facilitan el acceso a la apertura de dialogo con los diferentes niveles dentro de las organizaciones, para esto existen los tipos de comunicación ascendentes, descendentes y horizontales, estos favorecen a que exista un dialogo en cualquier nivel jerárquico.

Los conflictos que se pueden encontrar en las empresas no son por falta de comunicación, sino por la carencia de un buen proceso de comunicación, para esto es necesario recordar que dicho proceso podrá ser transmitido de la misma forma, pero los empleados lo entenderán de una manera diferente, es necesario el poder hablar de una forma correcta y eficiente en la que pueda ser comprendida por la totalidad o en su defecto por la mayoría de los empleados, ya que hay que recordar que para que el mensaje transmitido sea comprendido o decodificado tienen que tener ciertos conocimientos, en otras palabras el estar en el mismo nivel con las demás personas al momento de comunicarse.

Al personal al momento de contratarlo se le tiene que explicar el organigrama de su compañía y por ende el tipo de línea de comunicación que el estará utilizando, así será más fácil el poder hacer saber sus comentarios.

CAPÍTULO II

LAS ACTITUDES DEL TRABAJADOR

2.1 Las actitudes.

Para la psicología, la actitud es el comportamiento cotidiano que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan el estado de ánimo de cada individuo. Las mismas están patentadas por las reacciones monótonas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar de una manera determinada.

“Las actitudes son buenos elementos para predecir la conducta. Nos ayudan a tener una imagen más estable del mundo en que vivimos y constituyen la base de muchas situaciones sociales importantes” (Whittaker, 1979, p. 283).

¿Cómo se forman las actitudes?:

Condicionamiento clásico basado en la asociación repetidamente de un objeto de actitud con experiencias agradables. Una persona tenderá a tener una actitud positiva si lo asocia con experiencias agradables, y una persona tenderá a tener una actitud negativa si lo asocia con experiencias desagradables (Sánchez, 2013, s/p).

Las actitudes y la conducta van ligadas ya que con actitudes negativas se obtiene conductas negativas, lo que se podría tomar como una ventaja ya que si se quiere hacer una modificación de conductas la parte en la que se tiene que trabajar es en las actitudes y con la motivación.

Por otro lado, Sánchez (2013 s/p) nos enlista y define las funciones de las actitudes: Las actitudes desempeñan en la vida de las personas importantes funciones adaptativas:

- a) Función instrumental: Tiene lugar cuando la actitud sirve a la persona para alcanzar objetivos que le reporten beneficios tangibles o un ajuste a la situación; así como para evitar objetivos no deseados.

- b) Función expresiva de valores: La desempeña una actitud cuando nos permite la expresión abierta de los pensamientos y sentimientos que queremos que los demás conozcan de nosotros. Es, por tanto, una forma de reafirmarse en las propias creencias, opiniones, preferencias, etc.

- c) Función cognoscitiva: Las actitudes ayudan a los individuos a organizar la información que proviene de los objetos de actitud en función de la valoración que se haya hecho de ellos, estructurando y dando coherencia a la sobrecarga de estímulos a los que las personas estamos expuestas continuamente.

- d) Función de defensa del yo: tiene lugar cuando las actitudes contribuyen a mantener la autoestima personal o la autoestima basada en el grupo al que se pertenece.

Lo anterior con otras palabras hace referencia a que las actitudes ayudaran a ser adaptativos, ya que si en alguna situación no se siente cómoda la persona tendrá la opción de cambiar sus actitudes para alcanzar un bienestar, las actitudes ayudan a tener un orden en cuanto a las experiencias previas, en el que estarán las experiencias y en estas los estímulos a los que las personas se ven expuestas en su día a día.

Las actitudes son sentimientos a favor o en contra de personas y cosas con las que entramos en contacto. Las actitudes se forman durante nuestro proceso de socialización” (Rodríguez et al, 2002, p.86). Explicado de otra forma, las actitudes se pueden dar de forma positiva o negativa, para que se realice de esta forma dependerá de las percepciones o creencias que hemos adquirido durante nuestro desarrollo. Hay que comparar la motivación con una máquina, cuando esta falla se tiene que arreglar, así mismo con la motivación, se tiene que encontrar el origen de la falla y la mayoría de las veces es porque no se han cubierto algunas necesidades humanas.

Existen diferentes tipos de necesidades, una forma de clasificar es por necesidades físicas básicas que se llaman necesidades primarias y las necesidades psicológicas denominadas necesidades secundarias (Keith y Newstrom, 2003, p.124):

- Entre las primeras se incluyen las de alimento, agua, relación sexual, sueño, aire y temperatura razonablemente templada, estas necesidades son básicas en la vida e importantes para la conservación de la raza humana.
- Las necesidades secundarias son menos precisas, ya que presentan requerimientos de la mente y espíritu, no físicas. Muchas de ellas van apareciendo conforme madura la persona.

Para muchos psicólogos las actitudes no son únicamente un constructo que explica una buena parte de la conducta humana, sino importantes medios para predecirla.

El término actitud ha tenido múltiples definiciones, entre ellos se ha visto la actitud como una evaluación o una reacción afectiva, otros autores la consideran como una característica principal de una actitud la disposición de actuar de cierto modo, otros autores la llegan a considerar como una mezcla de 3 componentes: el afectivo, cognoscitivo y conductual. (Whittaker, 1997, p. 239). En otras palabras, la actitud es lo que lleva al ser humano a tener una conducta, considerándose como una característica, esta dependerá de vivencias pasadas, por eso lo anterior dice que las personas tienen una predisposición a la forma de actuar.

Sánchez (2013) menciona que existen tres componentes de las actitudes los cuales son (s/p), Aunque difieran las palabras utilizadas, las definiciones de actitud tienen a caracterizar a las actitudes sociales como variables interferentes compuestas por tres elementos discernibles: El componente cognoscitivo, el componente afectivo, el componente relativo a la conducta.

- a) Componente cognoscitivo: se refiere a las cogniciones o pensamientos asociados con las actitudes, que han sido denominados tradicionalmente creencias, entendidas como la asociación que la gente establece entre un objeto de actitud y varios atributos características. Estas creencias expresan evaluaciones positivas, negativas neutras (dirección), en mayor o menor grado (intensidad).

Este componente hace mención a toda aquella información que almacenamos, y que está disponible gracias a las vivencias, de lo cual le permite al individuo poder tomar una actitud, ya que cuenta con una experiencia previa ante algunas situaciones

- b) Componente afectivo: se refiere a los sentimientos, estados de humor, emociones y respuestas del sistema nervioso autónomo, como pueden ser la regulación de la presión arterial, la frecuencia cardiaca, la dilatación o constricción de las pupilas. Igual que las creencias, las respuestas afectivas también expresan evaluaciones en una dirección y con una intensidad.

En este componente explica las emociones y las respuestas fisiológicas y hará la diferencia entre si son negativas o positivas, asociándolas con vivencias agradables o desagradables.

- c) Componente conductual: de las actitudes se refiere tanto a las acciones que lleva a cabo una persona hacia el objeto de actitud como a la intención de hacerlo es suficiente. Lo mismo que las creencias y los afectos, el componente conductual expresa evaluaciones positivas o negativas (valencia) en mayor o menor medida (intensidad).

Este componente explica el cómo actuara la persona sobre alguna situación en específico, en otras palabras, explica el cómo externara el individuo su comportamiento ante ciertos estímulos

Lo anterior explicado con otras palabras es que el componente cognoscitivo es toda la información previa sobre situaciones u objetos, estas podrán ser positivas o negativas, dependerá de dichas situaciones pasadas, el componente afectivo hace mención a los sentimientos que tenemos ante dichos estímulos cognoscitivos, si provoca sentimientos de tristeza, sensación de ansiedad y en el componente conductual hace mención a la forma en la que las personas actuaran, pero este comportamiento viene de un efecto en cadena desde la cognición, pasando por el componente afectivo y por ultimo

por el conductual, ya que tendrá que tener una congruencia su comportamiento por las vivencias anteriores.

La actitud para (Almeida, 1995, p. 11) nos dice que son disposiciones en relación a objetos, a personas, acontecimientos, o atributos a cualquiera de éstos. Las actitudes se pueden tomar no para definir la conducta, la podemos tomar en cuenta como un apoyo en predecir del cómo podrán actuar las personas, obviamente con estímulos previamente aprendidos por vivencias, estas respuestas pueden ser negativas o positivas, podemos ver las actitudes como filtros de los que percibimos la realidad, las actitudes son un manual que nos ayuda para poder andar por el mundo.

Sus componentes tienen una lógica en el desenvolvimiento, con esto me refiero a que primero se sabrá qué es lo que está pasando, seguido de respuestas fisiológicas, de cómo el cuerpo reacciona a ciertos estímulos y finalmente la forma en la que actúa ante dicha situación en análisis a la respuesta fisiológica que ha tenido. Un ejemplo de estos anteriores es una persona que está sufriendo acoso laboral, en primer punto se percatara de la situación que se le está presentado, digamos que es acoso verbal por parte del jefe, después de esto, se desencadena una serie de factores corporales que le hacen sentir ciertos estímulos los cuales el empleado o empleada asociara y evaluara dicha situación, posteriormente el empleado tendrá una conducta hacia el jefe en base a experiencias previas.

2.2 Las actitudes de los empleados.

Las actitudes de los empleados variaran, dependiendo de sus anteriores trabajos y situaciones laborales que hayan tenido, las condiciones de trabajo buenas o malas son un factor que se tiene que tomar en cuenta también para las actitudes.

“Las actitudes son los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y en última instancia su comportamiento.” (Keith y Newstrom, 2003, p. 246).

Keith y Newstrom (2003), mencionan sobre la satisfacción en el trabajo y nos dice que esta es un conjunto de sentimientos y emociones favorables con que los empleados ven su trabajo haciendo referencia a esta como una actitud afectiva, describiéndola como un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo (p. 246).

En otras palabras, el comportamiento de los empleados va relacionado directamente con la forma en la que ellos se sienten con estar en el trabajo y depender de cómo se comportan las personas depende de sus actitudes laborales. Algunos empleados tienen una actitud positiva ya que en algunas organizaciones se les motiva de diversas formas.

Keith y Newstrom (2003) describen los impulsos motivacionales y la motivación hacia el logro que tiene los empleados

- Impulsos motivacionales: Las personas tienden a desarrollar ciertos impulsos motivacionales como resultado del ambiente cultural en el que viven impulsos que afectan la manera en que consideran su trabajo y enfrentan la vida.
- Motivación hacia el logro: “La motivación es el impulso que sienten algunas personas para buscar y lograr objetivos y ascender en la escalera del éxito, los logros parecen tener importancia principalmente por sí mismos, no solo por las recompensas que lo acompañan” (Keith y Newstrom, 2003, p.123).

Los trabajadores que se rigen con esta forma de motivación se identifican por trabajar intensamente cuando saben que recibirán crédito personal por sus logros, este tipo de trabajadores son buenos ya que los niveles de fracaso que manejan en su trabajo, es bajo, son trabajadores que buscan retroalimentación, cuando tienen trabajadores a su cargo estos hacen que sus sub alternos también se orienten a los logros, por lo general no delegan trabajo.

- Motivación hacia la afiliación: “La motivación hacia la afiliación es el impulso que sienten las personas de relacionarse socialmente”.

En comparativa con los empleados motivados hacia el logro los motivados hacia la filiación realizaran el trabajo de forma óptima cuando se les felicita por sus actitudes favorables y su cooperación. Una persona motivada por la afiliación por lo general se rodeará de amigos dentro de su ámbito laboral para poder recibir satisfacción interna; por lo general les cuesta delegar actividades laborales y de supervisarlas.

- Motivación hacia el poder: La motivación hacia el poder es un impulso para tratar de cambiar a personas y situaciones, quienes actúan con este tipo de motivación desean influir en la organización y están dispuestas a asumir riesgos para ello. Una vez que obtienen el poder, pueden usarlo de manera constructiva o destructiva.

Lo anterior se entiende que para que los empleados tengan actitudes positivas en el ambiente laboral se les tiene que motivar de alguna forma, ya sea mejorando su ambiente de trabajo entendiéndose a esto, su ambiente, entre el personal o el de brindarle unas instalaciones en las que él empleado se sienta cómodo para desarrollar su trabajo.

En la mayoría de los casos el no tener un buen ambiente laboral es lo que genera malas actitudes en los empleados, y esta conlleva en la mayoría de los casos a tener consecuencias negativas, como ausentismo, rotación laboral, accidentes o mal desempeño en el trabajo

Las actitudes no solo se pueden ver perjudicadas por el mal ambiente laboral, también como lo explica Blum y Naylor (1976) puede ser por una mala satisfacción en el trabajo, esta derivada del salario, por una supervisión, por apreciación por parte del supervisor, por la compañía y la gerencia

Las actitudes de los empleados van ligadas al ambiente laboral o a experiencias previas de sus trabajos anteriores, las actitudes el empleado serán en base a experiencias. “el mundo de la industria es uno de los que más poderosamente ha influenciado en fomentar la investigación y el estudio del cambio actitudinal, financiando proyectos de investigación científica y aplicada” (Guillén y Guil, 2000, p.80)

El conocimiento por parte de la organización empresarial de las creencias, opiniones y actitudes de sus componentes resulta muy útil para favorecer un adecuado clima de trabajo y mejorar las interacciones sociales que tiene lugar en la misma.

Así mismo se considera que es de gran utilidad estudiar las actitudes específicas relacionadas con el trabajo. En este campo la mayoría de las investigaciones de comportamiento socio-laboral Guillén y Guil, (2000) cita a Robbins (1991) al mencionar el estudio en donde se habla sobre los tipos de actitudes.

- *El interés laboral:* Hace referencia al grado en que una persona se identifica con su empleo y considera que su rendimiento es importante para su autoestima.
- *La entrega a la organización.* Se define como aquella situación en la que el empleado se identifica con una empresa o con una organización concreta y con sus objetivos y desea seguir perteneciendo a la misma.
- *Satisfacción en el trabajo:* La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refiere a factores específicos. La satisfacción laboral. Se refiere a la actitud general del individuo hacia su profesión, hasta el punto de que, frecuentemente, cuando se alude a las actitudes del trabajador se está hablando de satisfacción laboral ya se supone que un empleado satisfecho desarrolla actitudes positivas hacia su empleo y su empresa mientras que uno insatisfecho desarrolla actitudes adversas hacia las mismas.

Cuando la personalidad del trabajador es congruente con la labor desempeñada, la posibilidad de éxito profesional aumenta y, en consecuencia, también el grado de satisfacción laboral (Guillén y Guil, 2000, p. 81). También señala que entre los factores que más directamente se relacionan con el grado de satisfacción laboral están: unas recompensas justas, buenas condiciones de trabajo, clima social entre los compañeros.

Por lo antes mencionado es de suma importancia decir que la satisfacción en el trabajo es una actitud en general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, o sea, los factores específicos de trabajo las características individuales y las relaciones de grupo fuera del trabajo (Blum y Naylor, 1976, p.522).

2.3 Cambio de las actitudes.

Las personas no se enfrentan a la creación de nuevas actitudes, la mayoría de las veces es el cambio de actitud, al hacer un cambio de actitud estamos aceptando información nueva, así como olvidando antiguas posturas (Worchel y Shebilske, 1998, p, 613).

Existen diferentes modelos para poder explicar el proceso de cambio de actitud, uno de los que más resalta es el (MPE) Modelo de la Probabilidad de Elaboración, este describe dos rutas, la ruta central y la ruta periférica.

En terreno de la psicología entender el fenómeno de cambio de actitud y mediante tal entendimiento decidir los medios más efectivos de conseguir dicho cambio, por tanto, el psicólogo practico empleara sus conocimientos para actuar como se lo sugiera su sistema de valores. (Whittaker, 1979, p. 268)

✓ Cambio en el componente cognoscitivo

“Si podemos inducir cambios en los conocimientos que una persona tiene acerca de algún objeto social es probable que produzcamos un cambio en los sentimientos y la manera de actuar de dicha persona muestra ante el objeto” (Whittaker, 1979, p. 270).

✓ Cambio en el componente afectivo.

Afectos y cogniciones tienden a estar en armonía y que, si uno de esos elementos cambia, quizá cambie el otro. Cuando

esto sucede, el cambio en el afecto liberará una búsqueda de apoyo cognoscitivo que este en armonía con el sentimiento modificado. (Whittaker, 1979, p. 271)

- ✓ Cambio en el componente conductual.

“Si modificamos los elementos efectivo y cognoscitivo de una actitud, es probable que también cambie la conducta correspondiente” (Whittaker, 1979, p. 271)

Con conocimiento de lo anterior se puede entender que en el cambio o modificación de la conducta por alguno de estos factores se alteran o provocan una reacción en cadena cambiando los demás factores. Cualquier intento de cambio de actitud encontrará resistencia en caso de que el cambio que se pretende operar contradiga de alguna forma el sistema más amplio de nuestras creencias (Almeida, 1999, p.15).

Si trata de hacer un cambio en algún momento pequeño de ese sistema, éste entrará en desequilibrio a no ser que provoque alguna otra alteración para restituir un nuevo estado de equilibrio. Explicado en otras palabras lo anterior, si se realiza un cambio de actitudes es porque ya se tiene una actitud que la sustituirá o de lo contrario se puede correr el riesgo de que dicha actitud reaparezca.

Una vez que se haya realizado el cambio de actitud se pueden presentar diversos factores en los cuales presente una resistencia a mencionado cambio. Para Almeida (1999, p.16) la resistencia al cambio se debe a los siguientes factores:

- Poniendo en duda el hecho o La fuente del mensaje.

- Interpretando la información de modo que reduzca la amenaza que representa.
- Solo le interesa lo que está de acuerdo con las creencias actuales

“No es tarea de la psicología modificar las actitudes de las personas para obligarlas a coincidir de un conjunto de valores” (Whittaker, 1979, p.269).

“La actitud original puede haberse medido con bastante exactitud, pero puede cambiar como resultado de circunstancias en el momento en el que se tome la decisión conductual.” (Blum y Naylor, 1976, p. 399)

Blum y Naylor (1976) comentan que los cambios de actitud se pueden dar en dos tipos, mencionando que el primer cambio se da con mayor facilidad puesto que ocurre generalmente cuando una persona está a favor o en contra de una idea o una persona y es posible cambiar el grado de la actitud sostenida. el segundo cambio es el más difícil de lograr, pero tiene una posibilidad predecible, se trata de la inversión de la dirección de la actitud, este cambio es a nivel conductual.

Por otro lado, Festinger propone un modelo teórico de cambio de actitud, basado en la Disonancia cognitiva:

que indica una incongruencia entre los comportamientos de actitud; cuando la disonancia es grande, el cambio de actitud favorecerá la posición discrepante con la que se tiene algún compromiso (Whittaker, 1979, p.284)

La Teoría de la Disonancia Cognitiva dice que el tener dos cogniciones ya sean pensamientos, ideas o creencias contradictorias de un mismo objeto, persona o situación, genera una tensión psicológica desagradable, que

impulsa al paciente a buscar una forma para disminuir o resolver dicha disonancia.

Explicación conductista del cambio de actitud:

Blum y Naylor (1976) menciona que el cambio de actitud está basado en la necesaria coherencia que debe existir en los entre los distintos componentes actitudinales, de tal forma que si se consigue que cambie alguno de ellos la tendencia a la congruencia interna fomentara a que también cambien los demás y, en consecuencia, que se modifique la actitud.

El enfoque conductual analiza el cambio de actitud desde la asunción de una comunicación adecuadamente persuasiva produce una modificación en las opiniones y creencias que sustentan una determinada actitud lo que conduce, con bastante probabilidad a que la actitud original también se modifique. (Blum y Naylor, 1999, p.77)

Blum y Naylor (1999) explican como la comunicación persuasiva consigue un cambio de actitud efectivo y que debe darse al menos la conjunción de 4 factores o variables:

a) El comunicante.

Para que el comunicante o fuente resulten realmente persuasivos es importante que se les otorgue una serie de características como credibilidad, atractivo y posición de autoridad. Para que un comunicante obtenga la credibilidad del auditorio es importante

que se le considere experto en el tema, además se le tiene que percibir como bien intencionado.

b) El mensaje.

En lo que se refiere al mensaje, la perspectiva conductual establece que lo que influye en el grado de persuasión no es tanto el contenido del mismo como de sus características formales, entre las que se destacan: el estilo, el grado de repetición y el grado amenazante que implique.

c) El canal de comunicación.

Con respecto a la modalidad del canal transmisor del canal transmisor existen resultados contradictorios debido tal vez a la escasez de las investigaciones sobre el tema. Sin embargo, parece existir acuerdo en que el canal personal da interacción cara a cara es el más efectivo para el cambio de actitud, aunque, lógicamente sea poco rentable económicamente.

d) El receptor o auditorio.

La eficacia de la comunicación persuasiva para el cambio de actitud depende, en último término del receptor al que va dirigida la persuasión, aunque la fuente disfrute la mayor credibilidad y el mensaje se presente con el mayor cuidado formal, no está garantizado que el cambio de actitud se produzca.

Algunas personas son más influenciables que otras; esto dependerá de características como autoestima, edad, introversión-extraversión, las cuales parecen afectar el grado de persuabilidad del individuo, como personas con baja autoestima.

Es importante cambiar una actitud para generar una conducta nueva en la que el individuo se le permita tener bienestar a nivel personal, social y laboral, con esto me refiero que también el generar una nueva actitud a nivel laboral le permitirá demostrar un buen desempeño en sus actividades, mejorar su productividad, los cambios que tenga ayudaran a que tenga mejores experiencias laborales.

La cantidad a la resistencia de persuasión por parte del receptor depende del grado de reactancia (percepción de que se pretende una manipulación o coacción por parte del comunicante); del grado de vacunación (cantidad del tiempo en el que se ha estado sometiendo a la misma comunicación persuasiva de forma repetitiva); del grado de compromiso (número e importancia de situaciones en la que el sujeto ha manifestado públicamente la actitud contra a la del mensaje persuasivo); y de la cantidad de resistencia pasiva del sujeto (grado en que consigue que los mensajes percibidos no dejen huella en la estructura actitudinal).

Si bien no hay una formula exacta para poder llegar a cambiar las actitudes hay autores que explican dicho cambio con diferentes teorías, algunas de ellas se mencionan posteriormente en este trabajo, el cambio de actitud cuando es positivo se ven los cambios en el empleado, como ya se ha mencionado llega a cambiar el entorno social. Los cambios de actitudes con comunicación persuasiva suelen tener buenos efectos, pero de esto depende varios factores, entre ellos que las personas que los trasmitan sean personas con conocimientos bien adquiridos para poder transmitirlos también que sean atractivos, no se refiere a belleza, sino que sean personas “presentables” un factor que se considera importante es el mensaje que se va a transmitir, tiene que ser claro y llevar un mensaje concreto.

CAPÍTULO III

MODELO Y ÀREA PSICOLÒGICA

3.1. Modelo psicològico: Cognitivo conductual.

3.1.1 Antecedentes del modelo cognitivo conductual

Las terapias cognitivas han sido quizá las que han adquirido un mayor protagonismo en el contexto de la psicoterapia actual, son varios los factores que han contribuido a este auge. Los cuales son la convergencia de las terapias cognitivas y por otro lado la cognitivización. El rasgo común más destacable que unifica a todos los modelos cognitivos reside en la importancia que otorgan a las cogniciones, tanto en la génesis de los trastornos psicopatológicos como en el proceso de cambio terapéutico.

El termino cognición se utiliza aquí en un sentido amplio que incluye ideas, constructos personales, imágenes, creencias, expectativas, atribuciones, etc. En este sentido amplio este término no hace referencia únicamente a un proceso intelectual si no a patrones complejos de significado en los que participan emociones, sentimientos y conductas (Feixas y Miró, 1993, p. 208).

Con la terapia cognitivo conductual se pretende modificar comportamientos y pensamientos de manera sincrónica y sinérgica. Está orientada hacia el presente, aunque por supuesto, se hace una historia clínica y se pone un énfasis en los patrones disfuncionales actuales de los pensamientos y conductas (Sánchez, 2008, p. 307).

Una de las premisas de la terapia cognitivo conductual es que se basa en el aquí y el ahora, pero, aunque suene contradictorio es necesario ir hacia atrás, ya que como se menciona se tendrá que hacer una historia clínica del paciente, en esta se podrán ver problemas que él ha tenido a lo largo del tiempo y del cómo le está afectando al día de hoy y se podrá partir para el proceso de la terapia.

Dado a que este tipo de terapia busca lograr un funcionamiento independiente se enfatiza en el aprendizaje, la modificación de la conducta, las tareas de autoayuda y el entrenamiento de habilidades intercesión. Además, se refuerza el comportamiento independiente.

En efecto se refuerza el comportamiento independiente ya que este enfoque hace que el paciente sea más autodidacta, esto se refiere a que él, es quien lleva el ritmo de la sesión, el terapeuta no le podrá pedir que haga algo que el paciente no quiera.

Dentro de los objetivos de esta terapia está el poder aumentar o disminuir algunas conductas hablando de sentimientos o pensamientos, dentro de las metas que tiene impuesta la terapia cognitivo conductual (T.C.C.) es erradicar o en su defecto disminuir los síntomas, en las sesiones se solicita al paciente el que tenga nuevas conductas y bien que las practique (Sánchez, 2008, p. 307).

Hay que hacer notar que en este modelo se trabaja con las llamadas tareas de casa, estas con el fin de poder realizar cambios como anteriormente se menciona, se le recomienda al paciente que utilice un diario para poder medir sus avances. En cada sesión se revisan las tareas indicadas para la semana anterior, se estudia cual es el problema actual y se plantean actividades para la semana siguiente.

Esta terapia cognitiva se caracteriza por ser a corto plazo, por lo regular el paciente visita al terapeuta una vez por semana; el paciente trabaja bajo las llamadas tareas de casa, estas son una forma de hacer ver cómo piensan hacia ellos mismos, hacia otras personas o hacia el mundo que los rodea, con el fin de que tengan conocimiento del cómo es que afecta sus pensamientos, sentimientos o actitudes, un objetivo de esta terapia es el de dar herramientas para poder hacer frente a los problemas de la vida diaria.

Se le da el nombre de cognitivo conductual ya que se basa en patrones de pensamiento y comportamiento, el paciente interpreta situaciones ocurridos en base a su información previa.

Esta terapia psicología es eficaz para muchos trastornos entre ellos, la ansiedad, fobia social, trastornos alimenticios, depresión, entre otros. Si bien se puede erradicar o disminuir trastornos este tipo de terapia no es para todas las personas, pero para las que llegue a funcionar hay un sinfín de respuestas posibles, por ejemplo, personas que se recuperan del todo de sus problemas, hay pacientes que retoman actividades que no podían realizar por su condición previa a la terapia, con este tipo de terapia se ayuda a disminuir el que aparezcan problemas ya trabajados como podría ser la depresión ya que esta puede ser recurrente.

El centro de esta terapia es el aquí y el ahora, si bien se tiene que recurrir a hacer preguntas del pasado es para hacer una historia clínica del paciente, ya con toda esta información recabada, es el quien podrá llevar la decisión de que temas tratar en las sesiones, y podrá decidir si es a corto, mediano o largo plazo.

Las terapias cognitivas no solo surgieron de pensadores independientes de gran calibre, si no que convergieron con una particular orientación de la terapia conductual: el enfoque denominado cognitivo conductual (Feixas y Miró, 1993, p. 209).

Feixas y Miró (1993, p.209) enlistan 3 factores que propiciaron la aparición de las terapias cognitivas

1. La aparición del conductismo mediacional o covariante.
2. El descontento existente con los tratamientos.
3. La emergencia de la psicología cognitiva.

El conductismo covariante de Homme citado por Feixas y Miró, sugirió que los contenidos mentales o sucesos privados deben considerarse conductas encubiertas que siguen los mismos principios de aprendizaje que operan en la conducta manifiesta. “La conducta anormal, según Homme, se da cuando la conducta y el pensamiento no cumplen una misma y única función adaptativa” (Feixas y Miró, p. 210).

El descontento existente con los tratamientos: La efectividad de los primeros se veía limitada generalmente aquellos trastornos con notables correlatos conductuales. A la dificultad de contrastación de los supuestos psicoanalíticos se añaden su larga duración y la cuestionada evidencia sobre la eficiencia de las terapias psicodinámicas.

Un contraste muy notable entre las terapias psicodinámicas y las cognitivo conductual es el lapso de tiempo en el que se da respuesta a la problemática del paciente y del poder darle a elegir sobre que ritmo llevar en la terapia.

La emergencia de la psicología cognitiva. Las terapias cognitivas no se pueden considerar como un desarrollo tecnológico de la psicología cognitiva, sino que solo podemos hablar de una influencia convergente en la formación de un nuevo Zeitgeist que otorga un papel central a la cognición.

En otras palabras, es que debemos tomar a las terapias cognitivas como una nueva era de conocimiento, la cual surgió poco a poco debido a las necesidades del paciente.

- Aparición de terapias cognitivas.

Estas han nacido de la mano de autores pioneros que, a pesar de sus diferencias, han coincidido en su enfoque sobre el papel de los procesos mentales. Se pueden distinguir así tres orígenes principales de las terapias cognitivas. Se puede considerar a Kelly como el primer teórico que presenta una teoría de personalidad y un enfoque del área clínica y de la terapia que se puede considerar cognitivo y su postulado principal de los 11 corolarios en la que dice que la anticipación es la principal responsable de los procesos psicológicos del individuo (Feixas y Miró, 1993, p. 211). La idea de los corolarios es la de comprender como funcionan los constructos personales y cómo se desarrolla la personalidad.

Tanto Albert Ellis como Aaron Beck pueden considerarse como principales representantes de las terapias cognitivas, la formación de ambos es proveniente del psicoanálisis, rechazaron conceptos y la terapia psicoanalítica por falta de evidencia y eficacia. el enfoque de Ellis se basa en la creencia de que la persona puede sustituir conscientemente los pensamientos irracionales por otros más razonables (Feixas y Miró, 1993, p. 207).

Beck sumó sus hallazgos empíricos discrepantes con los postulados freudianos. El enfoque que fundó Beck supone que el depresivo tiene pensamientos negativos de sí mismo, del mundo y del futuro, lo que al día de hoy se conoce como la triada cognitiva de la depresión. Estos pensamientos pueden identificarse y modificarse con la obtención de datos que cuestionen su validez (Feixas y Miró, 1993, p. 212).

Lo que hoy en día conocemos como la corriente cognitiva conductual comprende las terapias cognitivo conductual propuesta por Beck y la terapia racional emotiva conductual por Albert Ellis (Álvarez et al, 2016, p.52). La terapia racional emotiva conductual no se preocupa tanto en cómo se creó un pensamiento determinado en el sujeto, sino en cómo cambiarlo por uno más adaptativo.

3.1.2 Principales exponentes y teorías.

A) George Kelly.

Cloninger (2003) explica la teoría de constructos personales de Kelly basada en el postulado fundamental de alternativismo constructivo, el cual afirma que la gente puede interpretar cualquier evento de diversas maneras. Su metáfora para la personalidad fue la de hombre científico. Perfecciono este modelo en una teoría formal, la cual consta de un postulado fundamental de 11 corolarios. El postulado original afirma que “los procesos de una persona se canalizan psicológicamente por las formas en las cuales anticipa los eventos” (p.402).

El enfoque de Kelly lo que pretende demostrar es de cómo construimos nosotros mismos la experiencia, nos explica que cada persona comprende la realidad a través de categorías que ha formado a lo largo de la vida y que a estos se les denomina constructos

personales, cada individuo va a tratar de predecir y controlar los eventos que le afectan anticipándose a predicciones en cuanto él entienda el mundo.

Los corolarios tienen la función explicar cómo vamos adquiriendo el mundo y de cómo vamos tomando experiencias para entenderlo y actuar frente a él. Cloninger menciona el postulado de Kelly, engrupa los 11 corolarios y los clasifica: Proceso de construcción.

- Corolario de la construcción.
- Corolario de la experiencia.
- Corolario de la elección.
- Corolario de la modulación.

La estructura del sistema de constructos

- Corolario de dicotomía
- Corolario de la organización
- Corolario de la fragmentación
- Corolario del rango

La inserción social de los esfuerzos de construcción

- Corolario de la individualidad
- Corolario de la gente común
- Corolario de la sociabilidad

El cambio de personalidad produce una variedad de emociones, incluidas la ansiedad y la amenaza. Kelly recurrió a la terapia de rol fijo para producir un cambio mediante el desarrollo y la práctica de nuevos constructos, y se han desarrollado otras

técnicas terapéuticas. George Kelly propuso una teoría de la personalidad que hace hincapié en los pensamientos del individuo (Cloninger, 2003, p.382).

Se concentra en la personalidad individual, más que en la situación, y de esta forma difiere del enfoque cognoscitivo del aprendizaje social. Kelly se refería a su aproximación a la personalidad como la teoría del burro. Con esto quería decir que la teoría atañe a la naturaleza del animal y no a las fuerzas ambientales que lo empujan o jalan.

Kelly no propuso alguna motivación o fuerza que movilizara a la persona. Es decir, no fue necesaria una teoría motivacional: ningún concepto similar a la libido de Freud o a la recompensa de los teóricos del aprendizaje. La persona ya está activa y la dirección de esta actividad la determinan las formas en las cuales anticipa los eventos de esta forma la persona se adapta activamente en un camino orientado al futuro. Además de la terapia, la teoría de Kelly ha estimulado la investigación en los negocios, los procesos de grupos, la percepción social y en otras áreas. Se le considera precursor del pensamiento moderno (Cloninger, 2003, p.402).

B) Aaron Beck

La propuesta de este autor fue establecer la terapia cognitiva como una rama psicológica que se ocupa de estudiar y conocer los procesos por los que el individuo toma conciencia del mundo y su entorno, así como los resultados del mismo. Un modelo cognitivo pone especial atención en las creencias, los significados, las expectativas, las ideas. Es decir, en los filtros que utilizamos para percibir la realidad o los mecanismos que utilizamos para trabajar con esta información y con la que ya tenemos almacenada en nuestros cerebros.

Beck se centra en el estudio de las distorsiones cognitivas, mientras que Ellis se decanta por las creencias irracionales. Beck propone una reestructuración cognitiva. Hablamos de lograr que el paciente sea capaz de modificar los modelos que usa para interpretar. Por ello estudia las situaciones vividas y la valoración subjetiva de los hechos.” (González, 2019, s/p)

Una vez conocidos los esquemas con los que trabaja el individuo, en terapia se trabaja sobre ellos para que pierdan rigidez. A través de este tratamiento, el paciente se ve a sí mismo y encuentra esquemas para ver el mundo y a su entorno de una manera más beneficiosa para su salud mental.

González (2019) cita a Beck “La terapia cognitiva busca aliviar las tensiones psicológicas mediante la corrección de las concepciones erróneas y auto-señales. Al corregir las creencias erróneas, podemos bajar reacciones excesivas.

Beck sostiene que, ante una situación, los individuos no responden automáticamente, sino que antes de emitir una respuesta emocional o conductual perciben, clasifican, interpretan, evalúan y asignan significado al estímulo. González (2019, s/p) enumera y explica los puntos más sobresalientes de la terapia cognitiva de Aaron Beck:

- ✓ La organización colectiva: En el modelo de Beck, el individuo emite una respuesta interpretada y evaluada ante una situación, de manera que no actuamos de forma automática.

- ✓ Esquemas cognitivos: Estos se refieren a las estructuras que contienen los mecanismos de codificación, almacenamiento y recuperación de información. Aquí se incluye la memoria, interpretación, percepción y la atención.

✓ Creencias: Para Beck, los esquemas cognitivos están compuestos esencialmente de creencias. Diríamos que son mapas que permiten a cada individuo ver el mundo, darle sentido y construir estructuras mediante la experiencia. Algunas son nucleares, absolutas, identitarias y duraderas; otras en cambio son periféricas y englobarían a todas aquellas que nacen de las circunstancias y del estado emocional de la persona en ese determinado momento.

✓ Los productos cognitivos: Beck se refiere a aquellos pensamientos que resultan de la interacción con la información que una situación concreta proporciona. También interactúan en este caso las creencias, los esquemas y la propia organización cognitiva.

C) Albert Ellis.

Álvarez et al (2016) explica el modelo del “ABC” de Ellis en el cual se entienda como:

“A” Evento activador. representa el acontecimiento activador suceso o situación que puede ser tanto como interno como externo (pensamientos, imágenes, conducta, sensación, emoción, etc.). Los eventos activadores pueden causar un círculo vicioso o virtuoso, esto dependerá de las creencias que se tengan.

“B” Sistema de creencias. bien puede representar el sistema de creencias, pero puede considerarse que incluye todo el contenido del sistema cognitivo. (inferencias, creencias, normas, atribuciones, filosofía de vida, etc.) En el sistema de creencias se pueden encontrar las racionales y las irracionales, en donde las irracionales suelen ser de exigencia dogmática en lo que abarca la realidad de uno mismo, de los demás y del mundo que los rodea. Las creencias que pueden llegar a ser irracionales abarcan

desde que uno mismo tiene que hacer bien las cosas, si esto no llegara a ser así, puede desencadenar ansiedad o sentimientos de culpa.

Cuando estas ideas van en base a creencias hacia los demás, son ideas en las que el individuo piensa que lo tienen que tratar bien o ser amables con él, en caso contrario puede llevar a agresión pasiva, ira o en casos extremos de violencia. Estas ideas cuando son llevadas al mundo pueden tener la idea de que el mundo les tiene que dar lo que ellos quieren y no de darles lo que no quieren, en mencionado caso no lo soportarían y da lugar a conductas de autocompasión y emociones negativas.

“C” Consecuencias. Representa la reacción de una persona ante un evento, pueden ser del tipo emotivo, cognitivo y/o conductual. Para que el paciente pueda tener un cambio se proponen otros puntos de los cuales Álvarez, 2016 los explica en D, E, F y G.

“D” Es el debate que tiene el paciente con el terapeuta y hablan sobre las creencias irracionales. El debate que se tiene con el paciente será en base a las ideas irracionales, se realiza con preguntas de lógica, empíricas y siguiendo diferentes métodos, uno de ellos es el método socrático el cual se basa en el enfoque de preguntas y respuestas.

“E” son las nuevas creencias, en este caso ya son racionales. Este es el resultado del cambio de las actitudes.

“F” Son las nuevas consecuencias emocionales por decir las adaptativas o las funcionales. Las nuevas consecuencias emocionales son el resultado de la

modificación de las anteriores, dicho de otra forma, es cuando se pone en práctica lo aprendido, por lo regular es con tareas para casa, en ellas se aconseja al paciente realizar actividades que lo aproximen a los eventos activadores.

“G” Son las nuevas metas que se le propone alcanzar al paciente. Por lo tanto, G será el resultado exitoso de la modificación de los anteriores.

Es importante considerar que la relación entre A, B Y C no es lineal en exclusiva ni unidireccional (Álvarez et al, 2016, p.55). Lo anterior explicado de otra forma es que se puede ir de A a G, es decir a donde se quiere llega, pero en medio existen otros factores los cuales han sido resultado de aprendizajes adquiridos como las creencias las exigencias dogmáticas.

Vale la pena decir que este modelo es un proceso en el cual A sería hacerle ver al paciente su problemática, lo que le está pasando, B cómo interpreta lo que está pasando en base a sus pensamientos y C serían las consecuencias del cómo se siente ante dicha situación y las conductuales, de cómo actúa ante dicha situación, D es el cuestionamiento de cómo interpreta los hechos que le acontecen y las consecuencias que tiene dicha problemática a nivel emocional, todo esto con el fin de poder acercarlo a sus acontecimientos activadores y poder tener una respuesta positiva. La TREC insiste en que las causas más importantes de la neurosis no son los acontecimientos sino las creencias irracionales y disfunciones que se encuentran dentro del sistema de creencias (Álvarez et al, 2016, p.55).

En la actualidad este modelo define que las personas tienden a dirigirse hacia sus metas. La racional en la teoría de la TREC es lo que ayuda a la gente a alcanzar sus metas y propósitos básicos, en contra posición, lo irracional es lo que se los impide

3.1.3 Técnicas del modelo.

Si bien todas las terapias exitosas de cualquier modelo generan un cambio en pensamiento, emociones y conductas la terapia cognitivo conductual y en especial la terapia racional emotiva conductual intervienen de modo directo sobre los tres aspectos fundamentales del mundo psicológico de la persona que son pensamientos, emociones y conductas (Álvarez et al, 2016, p.51).

- Modelo cognitivo comportamental. Desarrollado por teóricos conductistas, los cuales consideran que los pensamientos son conductas encubiertas influenciadas por las leyes del condicionamiento, la metáfora que plantean es la del condicionamiento su objetivo es enseñar habilidades cognitivas específicas.
- Modelo de reestructuración cognitiva. Es una psicoterapia estructurada con límite de tiempo, orientada hacia el problema y dirigida a modificar las actividades defectuosas del proceso de la información de donde trabajan en conjunto terapeuta y cliente para identificar las cogniciones distorsionadas.

El principal objetivo de la psicoterapia estructurada es el de alienar el pensamiento con la realidad, los representantes de esta psicoterapia son Ellis y Beck. Aunque tiene como idea principal los pensamientos también se ve en el conducta y emociones (Álvarez et al, 2016, p.52)

** Proceso de la terapia cognitiva.

Barlow (2014) describe en su libro manual clínico de trastornos psicológicos (p. 294) el proceso de la terapia cognitiva.

- Sesiones iniciales.

Dentro de los objetivos de las sesiones iniciales es la de poder definir el problema del paciente y en base a ello será la guía de trabajo para las sesiones futuras las cuales son llamadas sesiones del tratamiento, un punto para tener en cuenta para los terapeutas es cómo ven los pacientes sus problemas, seguido de cómo ven los pacientes sus problemas va el darles prioridad a los mismos, durante la sesión inicial el terapeuta debe de comunicar la importancia de las tareas de autoayuda y para ello debe hacerle notar las que el cumplimiento de las tareas es más importante que la sesión de terapia en sí.

- Proceso de sesión terapéutica.

Los procesos de las sesiones serán agendados, esto se realiza con el fin de poder poner una meta de tiempo con el cual el enfoque terapéutico de solución a sus problemas, en el inicio de las sesiones el paciente dará una retroalimentación de las sesiones anteriores y de las tareas asignadas, seguido de esto el terapeuta es quien le pregunta al paciente que tema es el que quiere trabajar en la sesión agendada para ese día y este muy comúnmente sugiere el aporte de nuevos temas.

Cuando se ha hecho una lista de temas nuevos, paciente y terapeuta darán el orden en el que estos temas serán tratados, también se puede poner un lapso de tiempo meta a las sesiones futuras para dichos temas.

Para poder establecer el nivel de prioridad se tendrán que considerar diversas cuestiones, pero inicialmente la etapa en la que va la terapia del paciente, seguido de la gravedad de la depresión y probabilidad del progreso del problema.

El terapeuta cognitivo se caracteriza por ser sensible al deseo sensible ocasional del paciente para hablar de sus problemáticas las cuales le parezcan importantes en ese momento en el que lo esté manifestando, es por eso que se distingue, por el tipo de flexibilidad que esta posee.

Técnicas de intervención de la TREC

Álvarez et al (2016, p. 59) presenta algunas técnicas comunes dentro de la TREC las cuales las divide en cognición, otra en conducta y otras más sobre las cogniciones.

A. Técnicas cognitivas

Formas de averiguar las creencias.

- Darse cuenta inducido: El terapeuta refuta las inferencias y en el debate el paciente empieza a descubrir las creencias subyacentes y termina por expresarlas.
- Interpretación por inducción: El terapeuta agrupa las inferencias, genera conclusiones y las propone de tal manera que si el sujeto tiene inferencias del tipo “si no apruebo mi examen soy un tonto” el terapeuta puede interpretar que su creencia irracional gira en torno a la no aceptación del fracaso.
- Encadenamiento de interferencias: Esta técnica se puede utilizar con técnicas de preguntas, interrogando sobre el significado que tiene la situación para el paciente. De esta manera se encuentra la creencia irracional.
- Evaluación guiada por hipótesis: Cuando el paciente no puede expresar su creencia y se observa que explica a la situación “A” y las consecuencias “C” el terapeuta genera su hipótesis y le pregunta.

Formas de discusión teórica.

- Lógica: Se busca la coherencia lógica o deductiva de lo dicho.
- Empírica. Se verifica la realidad, que sucede lo enunciado o que en los hechos las cosas no ocurren o no son así. Así, las preguntas que pueda generar el terapeuta serían en ese sentido.
- Pragmática. Se comprueba si la creencia sirve o es útil para encarar las situaciones o resolverlas de manera satisfactoria o si, por el contrario, es inútil o contraproducente y causante de trastornos.
- Imaginación racional emotiva: Dicha técnica tiene como objetivo generar una mayor conciencia y conocimiento tanto del proceso terapéutico que lo ayudara a generar un adecuado entendimiento y facilitara el compromiso con la terapia, como el padecimiento por el que acude a terapia.
 - Imaginación racional emotiva: Implica idear con gran viveza un acontecimiento activador que hace sentir a la persona de forma alterada puede ser con pánico, depresión o rabia y trocar ese sentimiento por otro negativo, pero más apropiado como decepción, frustración etc.
- Proyección en el tiempo: Se usa para conseguir una reestructuración cognitiva, al apreciar que no es tan “terrible” que ocurra algún hecho temido. De hacerle ver que las consecuencias de un hecho no son tan malas como se espera.

B) Técnicas conductuales. Álvarez et al (2016, p. 61):

- Implosión: Sugiere permanecer en una situación desagradable, cambios más rápidos y drásticos que la desensibilización gradual. Tiene algunos riesgos para ciertos clientes o problemas.

- Técnicas de reforzamiento operante: Se emplean refuerzos o premios por realizar una conducta deseada o penalizar por no tener conductas esperadas o recaer en conductas inapropiadas.

c) Técnicas emotivas. Álvarez et al (2016, p. 61):

- Aceptación incondicional: Que el paciente aprenda a aceptarse a pesar de sus errores y defectos, que no se juzguen como personas sino por sus hechos.
- Inversión de rol racional: Argumentaciones fuertes y dramáticas entre el “sí mismo” irracional y el “sí mismo” racional para darse cuenta de las polaridades pues las personas suelen tener pensamientos totalmente contrarios hacia un mismo evento.

Tareas para casa: Otro de los recursos valiosos y típicos de la TREC son las tareas para la casa, que pueden estar enfocadas en cogniciones, conductas y/o emociones. La lógica de dichas tareas se puede dividir en dos. Por una parte, se mantiene las intervenciones en el consultorio durante la semana, una de las razones por las cuales este modelo se considera breve pues en poco tiempo y con el trabajo intenso el cliente verá resultados positivos.

González (1999, p.70) habla sobre la naturaleza de la salud y las alteraciones psicológicas. Alteraciones psicológicas.

la terapia racional emotiva afirma que en el fondo de una alteración psicológica existe la tendencia en los humanos a realizar evaluaciones de carácter absoluto bruto sobre los hechos que se van percibiendo a lo largo de la vida los cuales se verbalizan en forma de debeismos. (González, 1999, p.71)

La TRE sostiene que estas cogniciones absolutistas son el alma de una filosofía religiosa y el rasgo principal de las alteraciones emocionales y conductuales. Estas creencias son consideradas irracionales ya que pueden impedir y obstaculizar a las personas de sus metas y propósitos más importantes. (González, 1999, p.72)

González (1999, p.73) menciona que si una persona hace una filosofía de obligaciones tendera a tener conclusiones irracionales sobre los debo y tengo que, por lo tanto, si la percepción e interpretación que se hace la persona sobre algún acontecimiento es errónea la experiencia emocional puede ser inapropiada, por lo cual describe las más comunes.

- Sobregeneralización: Se refiere a extraer una conclusión injustificable de una cosa sencilla. Las denominaciones verbales fallidas pueden ser la fuente de esta ya que al nombrar o calificar un acontecimiento de manera incorrecta se reacciona a la situación conforme al dictado de la denominación inicial.
- Pensamiento todo o nada: Un error común del pensamiento es separar los acontecimientos en clases de “todo o nada”. Hay grados de verdad, de deseo, de justicia y otros, por lo que no de manera obligada debe ser “todo o nada”

3.2 Área de la psicología: Organizacional.

a) Antecedentes del área

La psicología del trabajo se desarrolló a lo largo del siglo XX y plantea la idea de poder remontarse al pasado para poder entender el futuro de esta área, la psicología en México proviene del avance científico mundial, se puede decir que la psicología del trabajo en México es el resultado de un nuevo régimen mundial, se puede ver con aportaciones que profesionales de la psicología que con el tiempo ha permitido un desarrollo de la profesión en este país. (Uribe, 2016, p.40)

Uribe, (2016) ofrece de manera cronológica eventos significativos que para el son los más sobresalientes de la evolución que ha tenido la psicología del trabajo en México.

- En 1916 se crea el primer departamento de trabajo. Se abren departamentos de psicología en oficinas gubernamentales con secciones de trabajo, además se expide una ley sobre accidentes de trabajo y abre la posibilidad de que en los contratos colectivos se establezcan normas para la participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas.
- La constitución de 1917 consagra los derechos sociales de los trabajadores y se comienza a legislar sobre jornada y condiciones humanas de trabajo, salario justo, garantías para los riesgos de trabajo, diez años después se expide un decreto para crear la junta federal de conciliación y arbitraje, comienza a tomar forma la legislación de las relaciones obrero-patronales.

- Se unifican las leyes laborales de los estados en los artículos 73 y 123 constitucionales en 1929 y el 18 de agosto de 1931 se le denomina ley federal de trabajo.
- En 1951 da inicio la psicología de la salud ocupacional en México con la creación del departamento de prevención de riesgos, educación, neuropsiquiatría y medicina psicosomática, se proporcionan capacitaciones para evitar la fatiga en el trabajo.
- La influencia norteamericana, en 1954 se tuvieron los primeros contactos institucionales de psicólogos norteamericanos experimentales provenientes de Texas, se inicia un movimiento para que existiera un título de psicología en México, para que se diera en el primer plan de estudios de psicología en la facultad de filosofía y letras de la UNAM, dentro de esta no se incluyó ninguna materia de psicología industrial, ya que se consideraba material para maestría.
- En el año de 1960 se crea el primer doctorado en psicología industrial en la UNAM.
- En 1970 se modifica la LFT. Se señala en el artículo 132 de la LFT que la capacitación y el adiestramiento son derechos para los trabajadores, con carácter de obligatorio para los patrones y surge la asociación de psicólogos laborales en el distrito federal, así llamado en el año de 1970.
- El nacimiento de la psicología del trabajo en México, en el año de 1972 se lleva a cabo la aplicación del plan académico del colegio de psicología que incluía el área de psicología del trabajo. Inicia la construcción de lo que sería la facultad de psicología en la UNAM.
- En el 2008 inicia la especialidad de salud ocupacional en la licenciatura de la facultad de psicología de la UNAM. Personal directivo de la facultad de psicología promovieron, desarrollaron y dieron apertura a la especialidad en salud ocupacional en el nuevo programa de la licenciatura en psicología de la UNAM.

El origen de recursos humanos hay que buscarlo en el siglo XVIII en la revolución industrial, pero no puesta desde las propias empresas, sino desde los trabajadores, quienes empezaron a reclamar sus derechos debido a sus condiciones de trabajo abusiva. (González, 2015, p.17)

Hacia finales del siglo XIX surgió el primer intento de organización de los recursos humanos en la empresa, la cual llegó de la mano de Taylor. El objetivo del método de Taylor era el de aumentar la producción de las empresas, lo diseñó específicamente para las empresas que están enfocadas a la producción en cadena, menciona que el trabajador era quien tenía el control sobre su producción y el tiempo que se llevaba en ella, así que se dio a la tarea de optimizar el trabajo.

Gonzales (2015, p.18) explica los puntos en los que se concentró Taylor para poder optimizar el trabajo.

- División del trabajo y aparición de supervisores
- Control de tiempo muy ajustado a cada tarea específica, este punto permite conocer si el trabajador es eficiente o pierde tiempo en el trabajo.
- Plus por productividad para motivar a los empleados a apegarse a esos tiempos marcados.

El trabajo de Frederick Taylor está basado en el poder aumentar la producción, buscando una sincronía perfecta en el área de producción en el cual llegó a medir el tiempo por montaje de las piezas fabricadas.

Para poder entender de manera más breve el proceso que ha tenido el área organizacional Müller (1998) propone las etapas de las relaciones laborales, la cual consta de 5 etapas. Este desarrollo de las etapas puede ser largo y difícil pues contiene

muchísimos cambios en la manera de pensar y de comportarse, solamente hay cambios bruscos cuando suceden las crisis serias (Müller, 1998, p. 151):

a) Etapa de abuso.

Esta etapa remonta históricamente a los abusos que tenían los empleados, ya que el sueldo que ellos percibían solo tenía alcance para poder pagar gastos necesarios, también habla sobre las condiciones de trabajo las cuales eran pésimas y sobre las jornadas laborales de un horario extenso. En esta época los patrones solían considerar importante el factor humano, pero con una contraparte del pensamiento, ya que consideraban que se les podía sustituir.

b) Etapa de lucha.

Históricamente sucede esta etapa cuando la gente explotada por la revolución industrial se rebela y busca protección por medio de gremios que después se convierten en sindicatos. En México la etapa de lucha se inició en Toluca en el año de 1881 en donde se manifestaron más de 1000 empleados de ferrocarriles nacionales y posteriormente con los sucesos de cananea en Rio Blanco y Orizaba en el año de 1906. Se piensa erróneamente que el fin de los sindicatos es el de acabar con las empresas o poner mil obstáculos a la dirección para que no operen con normalidad y entonces así surge la etapa de lucha contra los sindicatos.

c) Etapa de negociación.

La etapa de negociaciones informales se convierte en la etapa de negociaciones formales con la aparición de contrato colectivo en donde las dos partes ponen sus condiciones por escrito, las cuales finalmente son aceptadas por ambas. Esta etapa sucede de forma histórica cuando son aceptados los sindicatos por la ley y protegidos sus derechos para negociar otorgando como fuerza de negociación el derecho de huelga. En la actualidad muchas empresas que se niegan a negociar con los sindicatos son obligadas por la ley.

d) Etapa de cooperación.

Sucede esta al prosperar la etapa anterior de negociación y al entender que el juego puede ser el de ganar, o sea, que las dos partes pueden ganar en su relación, entonces las partes empiezan a cooperar sin necesidad de negociar, para que cada uno logre sus objetivos. La etapa de cooperación surge históricamente en los países en tiempos de crisis bélica o económica. En la empresa sucede cuando hay madurez sindical y en la dirección; y se entienden los objetivos de la otra parte, siendo muchos de ellos comunes. Para reforzar esta etapa se deben compartir los resultados que origina el proceso de cooperación, y así sucede, la siguiente etapa que aparece es la de participación.

e) Etapa de participación.

Si los esfuerzos de cooperación son reforzados por las partes sucede la siguiente etapa que, históricamente, esta apareció en muchos países desarrollados. La participación funcional se entiende como la posibilidad que tienen los trabajadores de decidir sobre su trabajo y su y su área próxima a él. Esta participación es esencial para estimular la iniciativa y la creatividad de los trabajadores, y la posibilidad de usar su cerebro además de sus manos.

b) Orígenes de la selección del personal.

Siempre ha existido la necesidad de evaluar la capacidad de las personas para desempeñar determinadas tareas, por lo que los orígenes de la selección de personal pueden encontrarse en la antigüedad. Algunos autores remontan a pruebas que en el año 2200 a.C. El emperador chino realizaba a sus oficiales cada tres años para comprobar si seguían teniendo las capacidades necesarias para desarrollar sus funciones. A quien se considera oficialmente como el padre de la psicología del trabajo y las organizaciones y por consiguiente de la selección del personal es a Hugo Münsterberg (González, 2015, p.24).

Las aportaciones que realizó Münsterberg fueron al mismo tiempo que las de Taylor en las cuales quiso mostrar la importancia de la psicología en diferentes áreas de la empresa como dirección, orientación vocacional, desempeño y motivación de personal, también sugirió el contratar a personas que tuvieran personalidades o habilidades mentales que se adecuaban a ciertos tipos de trabajo con el fin de poder mejorar el desempeño y la retención de los trabajadores (González, 2015, p.24).

El área organizacional tiene como objetivo el poder comprender la relación entre empleado y empleador, esta se da en empresas divididas por departamentos, la función organizacional en las empresas lo comprende o delimita el área de la psicología a recursos humanos.

La psicología del trabajo es un campo de la psicología que estudia el comportamiento como una especialización aplicada, que utiliza el amplio conocimiento teórico de todas las corrientes y epistemologías existentes en la psicología con aplicación científica en los ámbitos de trabajo (Uribe, 2016, p.49).

El departamento de recursos humanos se ve dividido en diferentes áreas ya que la labor que tiene para con los empleados es extensa, como pueden ser actividades de gestión administrativa que abarca la elaboración de contratos, movimientos de afiliación a seguro social, despidos, control de nómina, entre otras.

Otras de las actividades en el departamento de recursos humanos son el reclutamiento y selección de personal es el cual se encarga de conseguir candidatos para las vacantes y así posteriormente realizar pruebas psicométricas y seleccionar al candidato más óptimo, dentro del mismo ésta el capacitar al personal para que tenga un buen desempeño en su área de trabajo.

La empresa u organización está obligada hoy en día a cumplir con normas de prevención de medio ambiente y riesgos laborales, esto con el fin de prevenir accidentes y enfermedades. Uribe (2016) menciona las características de riesgo profesional del análisis:

“A” es un hecho que puede tener procedencia de la naturaleza de un acto del ser humano e implica la presencia de una conducta.

“B” Ese hecho o acto debe de causar un daño a la integridad física o psíquica del trabajador.

“C” El riesgo debe producirse a consecuencia de la actividad que desempeña el hombre dentro de la industria o empresa, es decir debe mediar la relación de trabajo.

Se designan factores de riesgo psicológico por el trabajo, a los componentes del ámbito laboral o relacionado con este, que poseen la potencialidad de afectar la integridad

de la dimensión psicológica de las personas con repercusiones en la salud, calidad de vida laboral y extra-laboral (Uribe, 2016, p. 38).

Según la ley federal del trabajo en el artículo tercero habla sobre las condiciones de trabajo en las que abarca las prestaciones laborales como las horas de la jornada laboral, el salario, los días de descanso entre otras. En cambio, lo anterior desde el punto de vista de seguridad e higiene en el trabajo las señala como un conjunto de variables que participan en la realización de una tarea en un entorno y determinan que van a influir en la salud del trabajador al considerar el aspecto físico, psicológico y social (Uribe, 2016, p. 39).

La Clasificación de los riesgos de trabajo. De los riesgos de trabajo solo se encontraban los físicos, químicos y biológicos; más tarde se añadieron los ergonómicos y psicosociales. Uribe, (2016) enlista y explica los factores de riesgo de trabajo a los que pueden estar expuestos los empleados:

- Riesgo físico. Son los factores de riesgo que forman parte de las condiciones materiales del ambiente laboral, a este rubro pertenecen los aspectos objetivos que rodea a la persona como: el ruido, temperaturas extremas, radiación, entre otros.
- Riesgo químico. Se refiere a sustancias o elementos orgánicos o inorgánicos que, al entrar en contacto con el organismo, ya sea por inhalación, absorción o ingestión pueden ser desde intoxicación, quemaduras o lesiones.
- Riesgo psicosocial en el trabajo. La interacción entre el trabajo y el medio ambiente; incluye las condiciones de la organización, capacidades del trabajador, cultura y otros elementos que pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo,

agrega que las alteraciones pueden ejercer influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia.

- Riesgo ergonómico, en este riesgo se involucran diferentes objetos, como maquinaria, equipo y herramientas cuyo peso, tamaño y forma puedan sobreesfuerzo, movimientos inadecuados que tiene como consecuencia fatiga física, lesiones osteomusculares y accidentes de trabajo.

c) Áreas de impacto en la dimensión psicológica.

La dimensión psicológica representa la interacción de componentes complejos, no susceptibles de fraccionar o simplificar, es por eso que se analizan separados con el fin de distinguir efectos de distintos agentes o factores de riesgo sobre el área psicológica de los individuos (Uribe, 2016, p. 41). Con el fin de poder conocer los efectos de riesgo, explica Uribe (2016) se ha dividido en diferentes áreas, área neuropsicológica y psicofisiológica, área cognitiva, área afectiva o emocional y el área conductual.

- Área neuropsicológica y psicofisiológica: Se refiere a las bases neurofisiológicas de la conducta humana, de la participación esencial de estructuras cerebrales del sistema nervioso central, y del sistema nervioso periférico implicada en funciones simples y complejas. Es responsable de los procesos fisicoquímicos particulares que participan en las funciones psíquicas y corporales, sobre todo en las del sistema vegetativo y endocrino. Para poder tener en cuenta los efectos causados por algunos agentes y accidentes de trabajo en esta área y para poder atender las patologías derivadas de daños o lesiones cerebrales visto desde la neurociencia cognitiva.
- Área cognoscitiva: Abarca formas básicas de recepción de señales, de percepción y atención, indispensables para codificar informaciones fundamentales en procesos de

memoria, a esta área se le resume como la dimensión de la inteligencia, ya que abarca procesos de análisis, de pensamiento abstracto, planeación entre otras. Las funciones cognoscitivas son esenciales en cualquier ámbito de la actividad humana, estas funciones en su mayoría son más solicitadas en el ámbito laboral por las destrezas o habilidades que se necesitan para cubrir vacantes.

- **Área afectiva emocional:** Abarca los sentimientos que experimentan las personas y dan origen a sus comportamientos. El efecto es la parte psicológica o subjetiva de la emoción, esta última se entiende como el componente biológico del afecto. Las emociones tienen un alto valor en los individuos ya que forman parte de la subjetividad y esta favorece la eficacia de las respuestas funcionales lo cual conlleva a generar sentimientos propicios para poder actuar de una manera eficaz ante cualquier obstáculo, aunque de esto también existe el caso contrario, hablando de emociones negativas o llamadas disfuncionales ya que estas no permiten el aplicar las habilidades cognoscitivas para poder reflexionar de manera racional. Lo que se recomienda en el ámbito laboral es el generar emociones funcionales en sus procesos cognitivos ya que así podrán afrontar las situaciones adversas en el trabajo de una forma positiva y eficiente y por consiguiente tendrán un menor desgaste psicofísico.
- **Área conductual:** Hace referencia a la manifestación global de la persona frente a su entorno. Se le considera también, como toda actividad observable o no observable de manera directa que realiza un organismo, en este caso los empleados.

d)Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se entenderán como los elementos que rodean el ámbito laboral derivado de fenómenos socioeconómicos, políticos y sociales cuya presencia o ausencia es susceptible de causar perjuicio en las dimensiones psicofisiológicas, cognoscitivas. (Uribe, 2016, p. 41). Lo anterior puede tener consecuencias en la salud, afectando la calidad de vida de los empleados y en el

desempeño de las personas por lo tanto estos factores de riesgo no presentan una amenaza para poder causar daño a la salud.

- Alteraciones psicosociales relacionadas con el trabajo.

Es común hoy en día escuchar que los factores de riesgo psicosocial son la fatiga, el estrés o el desgaste profesional conocido como burnout en su mayoría se hace mención a las consecuencias, pero no a la fuente que lo origina, es necesario hacer énfasis en la diferencia que radica entre los factores de riesgo y el riesgo mismo, para ser exactos en la identificación, evaluación y precisión de los factores de riesgo psicosocial como también atender a los trastornos subsecuentes. Desde hace varios decenios el estrés laboral ocupa un lugar destacado entre las alteraciones asociadas a las condiciones de trabajo y en particular con los FRPsT así mismo el desgaste profesional (burnout) y el acoso laboral (mobbing) han cobrado gran importancia en los últimos años (Uribe, 2016, p. 55).

- Conceptualización de estrés.

En los factores de riesgo psicosocial es frecuente encontrar la denominación de estresores, se les considera que solo pueden ocasionar esta reacción con una connotación negativa; A pesar de la polémica sobre el concepto de estrés, en sus modalidades de distrés y eutrés, se empleará el termino distrés para calificar los efectos nocivos de factores del mundo laboral para diferenciarlo del estrés. (Uribe, 2016, p. 55)

Al distrés se le considera como un síndrome general de adaptación ya que ayuda a la supervivencia del ser humano, ya que le proporciona de capacidades psicofisiológicas para estar alerta de los peligros del ambiente. En las últimas décadas

los trabajadores han conseguido diversas prestaciones, entre ellas salarios por zona, vacaciones, jornadas de trabajo, estas últimas en empleados operativos cuentan con diferentes turnos, matutino, vespertino y turno nocturno. Para evitar el desgaste de los empleados en la mayoría de las empresas se opta por tener turnos rotativos, esto con el fin de no afectar al trabajador ya que puede perjudicarlo de diferentes maneras como de forma física u hormonal y en algunos de los casos le puede generar problemas en el ámbito familiar.

Uribe (2016) enlista algunos factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Rotación de turnos, Trabajo nocturno, Falta de definición de funciones, Monotonía, Estilo de mando del jefe inmediato, Bajo salario, Acoso sexual, Acoso laboral, Sobrecarga de trabajo, Horario de trabajo imprevisible, Trabajo por outsourcing.

Rotación de turnos de trabajo. El trabajo por turnos puede definirse como un método de organización del tiempo según el cual los empleados se reemplazan de forma consecutiva en el lugar del trabajo de tal modo que el establecimiento puede funcionar más allá del horario laboral de cada uno (Uribe, 2016, p. 160). De esta forma se pueden cubrir diversos turnos de forma constante sin perjudicar el desempeño laboral de los empleados y sin afectar la producción de las empresas. Afectaciones en las esferas familiar, social y laboral.

El trabajador que rota turnos de trabajo o realiza trabajo nocturno no solo se ve afectado en su esfera biológica y psicológica. Sino también en los ámbitos familiar, social y laboral (Uribe, 2016, p.166).

CONCLUSIONES

La comunicación como factor para cambiar las actitudes es importante, ya que el proceso que se tiene que seguir es complicado y de no realizarse de forma efectiva los mensajes no podrán comprendidos de forma correcta.

La asertividad se puede llevar al ámbito de lo laboral para poder generar un cambio de actitudes, como ya se mencionó con la comunicación persuasiva dependerá de cómo se hable con las demás personas, así que se considera que la asertividad es pieza clave para poder realizar cambios en la actitud. Dentro de la comunicación asertiva se propone el poder realizar talleres para los empleados, así ellos se podrán expresar de una manera correcta en las cuales no caerán en una comunicación pasiva o agresiva, de la misma forma brindar ayuda a personas con comunicación pasiva o agresiva.

En otro punto los cambios de actitud en el ámbito laboral, se ven beneficiadas ambas partes y con esto me refiero a empleado y patrón, ya que al cambiar actitudes en el ambiente laboral el empleado tendrá una atmosfera social positiva con sus compañeros, y el patrón también se verá beneficiado ya que el empleado al sentirse cómodo en su ambiente laboral será más productivo y por consecuencia tendrá un mejor desempeño en su producción

Así mismo se puede concluir que el factor humano es primordial ya que para que este sea eficaz en su ámbito de trabajo este mismo tiene que tener condiciones favorables para que no aparezcan actitudes negativas y que estas no perjudiquen al patrón y que tampoco tenga efectos negativos en el empleado como repercusiones en la salud o a nivel emocional. Un punto que se pudo encontrar dentro del trabajo, es la

motivación, se pudo observar que las actitudes también van ligadas a un proceso en el cual si se es bien llevado tendrá un cambio positivo en estas.

Desde el momento en el que se contrata al empleado se le muestra el organigrama y se le comenta el tipo de comunicación lineal que tendrá, esta dependerá de su puesto, así le será más fácil a futuro el poder expresarse, manifestar ideas u opiniones sobre su trabajo.

Otro punto a resaltar es la importancia de tener un psicólogo dentro de las organizaciones o en el área laboral, ya que estos se hacen presentes hoy en día, pero sus funciones son derivadas a otros departamentos y tienen otras labores, en ejemplo de ello es que los psicólogos llevan por lo general el departamento de recursos humanos, en él se derivan funciones como contratación y selección de personal, capacitación, pago de nómina, llevar seguimiento al personal, altas y bajas seguridad social, en otras palabras se encarga de temas más administrativos relacionados con el personal, la idea de que existan psicólogos clínicos en el ambiente organizacional es que ellos puedan expresar su forma de pensar acerca de su trabajo, de cómo se sienten laborando en la actualidad con alguien en especial, hay que recordar que los problemas en el ambiente laboral pueden causar estrés, frustración, y otras emociones negativas y la persona ideal para poder manejar dicha escena es un psicólogo clínico.

Una de las formas en las que se podrá vencer las barreras de comunicación. Si bien, se habla de un tema laboral u organizacional referente a las empresas se podrá hablar con la terminología correcta pudiendo considerar a los empleados como un activo de mayor valor, ya que de ellos depende gran parte las empresas y si no se tiene una plantilla eficiente en condiciones óptimas la producción no será por consecuente de la misma forma.

REFERENCIAS

Almeida, F. (1995) psicología para gerentes. México: Mc Graw Hill.

Álvarez, M. Escoffiè, M. Rosado, M. y Sosa, M. (2016) Terapia en contexto. Una aproximación al ejercicio psicoterapéutico. México: Manual moderno

Barlow, D. (2014) Manual clínico de trastornos psicológicos. México: Manual Moderno

Blum, M. y Naylor, J. (1976) psicología industrial sus fundamentos teóricos y sociales. México: trillas

Chiavenato, I. (2009) Comportamiento organización la dinámica del éxito en el trabajo. México: Mc Graw Hill.

Cloninger, S. (2003) Teorías de la personalidad, México: Pearson Prentice hall.

Guillen, C. y Guil, R () psicología del trabajo para relaciones laborales, México: Mc Graw Hill.

Feixas, G. y Miró, M. (1993) Aproximaciones a la psicoterapia, una introducción a los tratamientos psicológicos, México: Paídos

González, J. (1999) psicoterapia de grupos teorías y técnicas a partir de diferentes escuelas psicológicas. México: Manual Moderno.

González, M. (2015) Selección de personal buscando al mejor candidato. México: Alfaomega

González, P. (2019) Aaron Beck y la terapia cognitiva. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/aaron-beck-la-terapia-cognitiva/> el 23 de febrero de 2020

Huerta, J. Y Rodríguez, G. (2006) Desarrollo de habilidades directivas. México: Pearson educación.

Keith, D y Newstrom, J. (2003) Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill.

Müller, E. (1998) Relaciones laborales productivas. México: trillas

Rodríguez, A., Assmar, E. y Jablonski, B. (2002). Psicología social. México: Trillas.

Sánchez, P. (2008) Psicología clínica, México: Manual Moderno

Sánchez, T. (2013) Actitudes estructura y funciones. Recuperado de <http://teresakaterinesanchezcubas.blogspot.com/2013/10/actitudes-estructura-y-funciones.html> el 21 de diciembre del 2019

Uribe, J. (2016) Psicología del trabajo un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad. México: Manual Moderno.

Whittaker, J (1997) La psicología social en el mundo de hoy. México: trillas

Worchel, S. y Shebilske, W. (1998) Psicología fundamentos y aplicaciones. México: Prentice hall