



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

TESIS PROFESIONAL

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE EL ACOSO LABORAL.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

WENDY DE JESÚS SALMERÓN FLORES

ASESOR:

PSIC. ANABEL VILLAFAÑA GARCÍA

ORIZABA, VER.

2022



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

Hoy se hace realidad aquello que alguna vez fue anhelado, culminar uno de los proyectos mas grandes de mi vida, la prueba de que la perseverancia, paciencia y responsabilidad son cosecha de buenos frutos, me felicito a mí por ser capaz superar los obstáculos y sorprenderme a mí misma con los resultados obtenidos, por mi fortaleza y dedicación a lo largo del camino. Este logro obtenido también es gracias a una serie de personas que han sido sostén, apoyo y motivación para seguir adelante y con ello lograr ser mejor cada día.

Gracias a mi padre y mi madre por educarme, enseñarme y cuidarme emocional y físicamente, por su esfuerzo y dedicación este logro es dedicado a ellos, sin duda los amo y amaré por siempre. A mi hermana pequeña, mi fiel amiga y compañera de aventuras quien me motiva a ser mejor ser humano. Gracias infinitas a mi conincha por acompañarme y brindarme alegría

Mis amigos quienes me han sostenido y han sido pieza clave y fundamental para este y algunos otros logros de mi vida. A Rafael y Crhistian mis fieles amigos de la universidad por levantarme y darme animo cada que lo necesité, por su presencia, enseñanza y su consuelo. A Gabiabi y Vania a quienes la vida me puso en mi camino en el transcurso de esta meta, les doy gracias por su presencia y palabras de apoyo. A mi ser humano especial mi U, uno de mis más grandes apoyos a lo largo de esta etapa de mi vida, gracias por su presencia y compañía en aquellos días en los que el estrés se hacía presente dentro de la redacción de estas líneas.

Gracias a Dios por brindarme sabiduría e inteligencia, por guiarme y otorgarme esos grandes dones que me han permitido cumplirlo, este logro llegará hasta el cielo a darle alegría y satisfacción a quien amo y amaré por siempre, ¡lo logré!

ÍNDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO. I EL ACOSO LABORAL	9
1.1 Clima Organizacional.....	9
1.2 Acoso Laboral.....	16
1.3 Consecuencias psicológicas del Acoso Laboral.	32
CAPÍTULO. II AFRONTAMIENTO	38
2.1 Afrontamiento.	38
2.2 Estrategias de Afrontamiento.	49
2.3 Afrontamiento ante el Acoso Laboral.....	60
CAPÍTULO. III MODELO Y ÁREA PSICOLÓGICA	66
3.1 Modelo psicológico cognitivo conductual.....	66
3.2. Área de la Psicología.....	84
CAPÍTULO. IV METODOLOGÍA	90
4.1. Planteamiento del problema.	90
4.1.1. Pregunta de investigación.	92
4.1.2. Justificación.....	92
4.1.3. Formulación de la hipótesis.	94
4.1.4. Determinación de las variables y Operacionalización.....	94
4.1.5. Objetivos de la investigación.	95
4.2. Enfoque de la investigación: Cuantitativo.	95
4.3. Alcance de la investigación: Descriptivo.....	96
4.4. Diseño de la investigación: No experimental.	97

4.5. Población y muestra	97
4.6. Instrumentos.....	98
4.7. Procedimientos.....	100
CAPÍTULO. V ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	104
5.1. Resultados generales	104
5.2. Estadística inferencial.....	108
CONCLUSIONES.....	112
REFERENCIAS.....	115
ANEXOS	122

RESUMEN

Hoy en día existen diferentes conflictos psicosociales que pueden afectar a los trabajadores de cualquier empresa o centro de trabajo, algunas situaciones son tan normalizadas en el área de trabajo que pasan desapercibidos lo que ocasiona una baja en su productividad, dañando gradualmente su Salud Mental y física, por ello el presente trabajo muestra una investigación acerca del Acoso Laboral, dicho fenómeno que se da mediante conductas que ponen en riesgo a los trabajadores tanto de manera física como emocional, de igual forma se presentan las Estrategias de Afrontamiento más utilizadas por las personas que sufren o han sufrido esta experiencia.

Tomando como muestra a 109 personas en un rango de edad de 17 a 54 años, trabajadores de diferentes sectores laborales y encuestando a ambos sexos se llevó a cabo una investigación estadística de los datos obtenidos. Después de analizar los datos obtenidos, se llegó a la conclusión de que tanto hombres como mujeres sufren este fenómeno, de igual forma se encontró que no importa la edad, tanto jóvenes como adultos lo presentan. En cuanto a las Estrategias de Afrontamiento más utilizadas por personas que son víctimas de acoso laboral se encontraron las estrategias de afrontamiento positivas, ocupando el primero lugar la focalización del problema, de igual forma se notó que la estrategia de afrontamiento más utilizada a comparación de los hombres, las mujeres víctimas de Acoso Laboral es la expresión emocional abierta.

INTRODUCCIÓN

Día con día los trabajadores se enfrentan con diversos problemas dentro de sus áreas laborales, los cuales son un conflicto para su forma de relacionarse dentro de sus trabajos, uno de los problemas importantes a tratar es el Acoso Laboral, este fenómeno cotidianamente se sufre en los centros de trabajo del país el cual actualmente se ha normalizado al grado de no tomarlo como un riesgo para la salud mental de los empleados. Es por esto que es de suma importancia analizarlo desde diferentes perspectivas, en este caso desde un punto de vista psicológico, para que de esta forma se conozca y analice más a fondo que es lo que las víctimas de este fenómeno han estado haciendo para poder afrontarlo.

Es por ello que, para sustentar teórica, metodológica y estadísticamente esta investigación se dividió en 5 capítulos, tres teóricos, uno metodológico y un práctico, así como las conclusiones finales, dichos capítulos se detallan en breve a continuación:

En el capítulo I se encuentra el sustento teórico de la variable dependiente que es el Acoso Laboral, en donde se encuentra en primer lugar las definiciones y tipos de climas laborales, importantes para la comprensión del tema debido a que el problema a investigar se da en el sector de trabajo; durante este capítulo de igual forma se encuentran las definiciones y tipos de acoso laboral así como un panorama más amplio de este fenómeno dentro de México, por último se muestran las consecuencias psicológicas tanto a corto como a largo plazo para las víctimas que sufren esta práctica.

En el capítulo II se establece la variable independiente la cual hace referencia a las estrategias de afrontamiento utilizadas en este caso por las personas que sufren o han sufrido acoso laboral, dentro de este capítulo se encuentran las definiciones de afrontamiento por algunos autores, así como de igual forma los tipos de afrontamiento

utilizados, de igual forma las diferentes estrategias de afrontamiento que diversos autores han estudiado para hacerle frente a los problemas y por último se brinda unas estrategias que pueden emplearse para afrontar el acoso laboral, si es que existe dentro de algún centro de trabajo.

En lo que respecta al capítulo III, se sustenta teóricamente esta investigación mediante el enfoque Cognitivo Conductual, a lo largo de este capítulo se encuentran brevemente los antecedentes de este enfoque, así como sus tres principales representantes que han aportado gradualmente a este modelo, se brindan de igual manera técnicas cognitivo conductuales que pueden ser de gran ayuda para el trabajo practico, por último se muestra el área de la Psicología Organizacional, al ser un fenómeno que se da dentro de las organizaciones, es de suma importancia detallar el área laboral para complementar más a fondo esta investigación.

Durante el capítulo IV se sustenta metodológicamente esta investigación, haciendo referencia al Planteamiento del Problema en donde se muestra porque actualmente el acoso laboral es un problema, de la misma forma justificando él porque es importante realizar la investigación de este problema laboral, así como el Objetivo General y los Objetivos Específicos que se plantean a lo largo del análisis de este tema. Se da a conocer la hipótesis planteada y se brinda un panorama metodológico en donde se explica el enfoque, alcance y diseño que sustentan a la investigación, se describe también la población y los contextos con los que se trabajó para llevar a cabo la recolección de datos, así mismo, se explica la forma en la que se llevó a cabo y se brinda una propuesta de trabajo con los jefes de área para la sensibilización del acoso laboral, por último se describen los instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo el análisis de los datos.

En el capítulo V se muestran los resultados estadísticos obtenidos al analizar y manipular los datos obtenidos mediante los dos instrumentos utilizados, en donde se

describe más claramente los resultados generales los cuales hace referencia a las edades y sexo que más se encuestó, así como un panorama más amplio de que tantas personas sufren acoso laboral y que estrategia de afrontamiento utilizan, en lo que respecta a la estadística inferencial se reporta más a fondo los resultados estadísticos obtenidos.

Por último, en las conclusiones se detalla a lo que se llegó mediante esta investigación, los resultados obtenidos estadísticos, así como algunos puntos que se pudieron notar ya a lo largo de la investigación y con la valiosa información obtenida mediante los mismos participantes encuestados

CAPÍTULO I

EL ACOSO LABORAL

1.1 Clima Organizacional.

Hoy en día las grandes, medianas y pequeñas empresas de México y el mundo se han preocupado cada vez más por cuidar, mantener e impulsar una mejor estancia de los trabajadores dentro de sus empresas, esto debido a que la manera en cómo se desarrollan los empleados dentro de su área laboral influye gradualmente en la productividad de la empresa. Actualmente factores como estrés laboral, insatisfacción, mala comunicación y climas organizacionales no adecuados han generado bajas en la productividad y por lo tanto deficiencias en cuanto al ingreso monetario en las empresas.

Existen diversos temas de importante relevancia que se deben tratar dentro de las organizaciones para que estas tengan un mejor rendimiento de su Capital Humano, uno de los principales temas a tratar y del cual parte para que los empleados se sientan satisfechos en su área de trabajo es el Clima Organizacional, según Guillen este se entiende como “la manera en cómo un grupo de personas son capaces de percibir que forman parte de una organización y entre ellos establecen diversas interacciones en un contexto laboral, haciendo referencia a las cualidades y propiedades en situaciones permanentes de un entorno laboral, las cuales son percibidas y vivenciadas por los miembros de una organización y que esto a su vez ejercen influencia en el comportamiento de los mismos” (Guillen y Guil, 2000, p.166).

Hace ya varios años atrás el concepto de Clima Organizacional ha sido objeto de estudio, especialmente para los psicólogos organizacionales, la investigación de dicho concepto se ha desarrollado desde mediados del siglo XX. A lo largo de hace más de 50

años se han implementado diversas investigaciones, definiciones e incluso instrumentos de medición los cuales permitan conocer a que grado la empresa y sus empleados han generado un buen clima organizacional (Uribe, 2015, p. 39).

Debido a que la industria creció gradualmente, comenzó la globalización y diferentes países comenzaron a tener más empresas y por lo tanto más empleados, se dieron a la tarea de investigar que no solo importaba dotar a los empleados de instrumentos y materiales para desarrollar correctamente su trabajo, sino de igual forma interferían los aspectos personales y psicológicos como la autorrealización, satisfacción y buen ambiente entre los compañeros de trabajo, de ahí se deriva la importancia de investigar el Clima Organizacional de una empresa.

Históricamente el Clima Organizacional surge en 1930, pero a partir de la década de los setenta se empezaron a realizar las primeras definiciones de Clima Organizacional y no solo eso, sino también se comenzaron a implementar instrumentos los cuales pudieran ser empleados para medir el Clima Organizacional de la empresa y de ahí partir para determinar la manera en cómo se desarrollaban los empleados dentro de la organización (Uribe, 2015, p. 41).

Sin embargo, las empresas actualmente se han enfocado solo en ganar más y producir a un menor costo económico, descuidando por completo el factor humano que es uno de los recursos que aporta la mayor parte del trabajo para que la empresa sea capaz de generar ganancias y llegar de esta forma a sus objetivos económicos. Las empresas han olvidado cuidar su capital humano, no tomando en cuenta que, entre más estrés, frustración e insatisfacción, se puede llegar a perder productividad dentro de la organización haciendo incluso que sus recursos económicos se vean minorados a consecuencia de lo ya mencionado (Werther y Davis, 2008, p.438).

Es esencial conocer algunas de las definiciones que se le han ido otorgando al concepto de Clima Organizacional a lo largo de su estudio ya que cada autor lo ha interpretado de manera diferente pero muy similar, tal es el caso de (Uribe, 2015) quien menciona que el Clima Organizacional es una característica primordial de la organización, es el conjunto de todos los elementos que caracterizan una organización las cuales distinguen a la organización de otras e influyen en la conducta de los empleados (Uribe, 2015, p. 40).

Por otro lado Gan menciona que el clima organizacional “es entendido como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia dentro del sistema organizacional” (Gan y Berbel, 2007, p. 171), dicho de otro modo este concepto se determinará en base a las experiencias que los mismos empleados generen en la empresa, por lo tanto si en conjunto los trabajadores perciben malas experiencias dentro de su área laboral, el Clima Organizacional no será el correcto, para que se puedan desempeñar de manera satisfactoria.

Así mismo uno de los autores que ha estudiado y conceptualizado el clima organizacional es Chiavenato, quien nos dice que el termino de Clima Organizacional, “se refiere específicamente a las propiedades motivacionales que se encuentran dentro del ambiente que se genera en las organizaciones, de igual forma a las diversas situaciones que se generan en la organización las cuales provocan diversos tipos de motivación entre sus empleados” (Chiavenato, 2000, p. 120).

Partiendo de algunas definiciones y características del Clima Organizacional se entiende que del concepto de motivación el cual se entiende como “el proceso responsable de la intensidad, el curso y la persistencia de los esfuerzos que hace una persona para alcanzar una meta determinada” (Chiavenato, 2009, p. 236), surge el concepto de Clima Organizacional.

Retomando este punto, debido a que tanto la motivación como el Clima Organizacional van en conjunto, es importante mantener a los empleados motivados constantemente, con el fin de lograr una meta más personal que sea de beneficio para la empresa, como por ejemplo; la motivación de ofrecer crecimiento profesional y laboral en la empresa hace que el empleado sea más persistente en los esfuerzos que realizara día con día en la empresa y de esta manera cooperara correctamente para formar un clima organizacional bueno para él y sus compañeros.

Como ya se mencionó el Clima Organizacional está sumamente ligado con la motivación de los miembros de la empresa, por lo tanto, si la motivación de estos es elevada en consecuencia el clima dentro de la empresa tiende a ser alto y por lo tanto proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los empleados, lo cual resulta de gran beneficio no solo para los empleados sino también para la misma empresa (Chiavenato, 2000, pp.119-120).

De aquí radica la importancia de mantener a los empleados motivados dentro de su área laboral, por ejemplo; otorgar bonos de puntualidad, reconocer el esfuerzo hacia con su trabajo con sus demás compañeros, dar, sobre todo, buena remuneración económica dependiendo del puesto que ocupe, crear reuniones sociales con el fin de que cada empleado se sienta importante dentro de la empresa, estas son unas estrategias que podrían funcionar de manera positiva para fortalecer la motivación.

Por el contrario cuando la motivación de los empleados es baja ya sea por frustración o insatisfacción en las necesidades individuales dentro de la empresa, el Clima Organizacional por consiguiente tiende a ser más bajo, este se caracteriza por un estado de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión; en algunos caso depende la situación en la que los empleados se encuentren, puede llegar a transformarse en inconformidad e incluso agresividad dentro del área laboral con sus mismos miembros,

lo que generara un grave conflicto para los empleados y para la empresa (Chiavenato, 2000, p. 120).

Es por esto que el clima organizacional al ser negativo llega a afectar directamente al grado de compromiso e identificación que los miembros tienen en la empresa, recibe de la misma forma, el impacto de comportamientos y actitudes de los miembros, esto significa que un empleado al ver que el Clima Organizacional es confortable podrá contribuir a que su propio comportamiento dentro de la misma ya sea en su productividad o en la interacción con los demás miembros de la empresa sea agradable (Gan y Berbel, 2007, p. 177).

La motivación es de suma importancia para crear un Clima Organizacional favorable, sin embargo, no es lo único que se toma en cuenta para que este sea de calidad, debido a que de igual forma se ve influenciado por la capacidad que el empleado tiene de juzgar su propia actividad dentro de la organización, es decir, el grado de satisfacción que le genera su puesto de trabajo y la forma en cómo ve resultados de su esfuerzo realizado dentro de su área laboral (Werther y Davis, 2008, p. 438).

Actualmente el estudio de este se estructura como una herramienta importante para el correcto desarrollo de la organización, algunos de los factores que caracterizan el estudio del clima son: (Guillen y Guil, 2000, p. 170).

- Implicación y participación de los empleados de la organización: a través de las percepciones que tienen cada uno de los miembros.
- Recurso de solución de problemas: en cuanto a las evaluaciones de algún problema, cada empleado pueda implementar soluciones.
- Integración en el proceso de dirección: es necesario que el estudio del Clima Organizacional sea tomado en cuenta por los directivos para que de esta forma se puedan tomar las medidas pertinentes para un mejor desarrollo.

Algunas investigaciones propuestas durante las últimas dos décadas revelan que existen dos aspectos importantes relacionados al Clima Organizacional; el primero es que para lograr mejorar la productividad a largo plazo se debe mejorar la calidad del clima organizacional, es decir, lograr que los empleados se sientan estables tanto emocional como económicamente dentro de su empleo. La segunda es que la mayoría de los empleados consideran que gozan de un clima organizacional bueno cuando contribuyen a que la empresa logre un éxito, no basta con realizar su labor si no ven resultados positivos que beneficien tanto a ellos mismos como a la empresa (Werther y Davis, 2008, pp. 438-439).

Muchos trabajadores señalan al Clima Organizacional como la principal causa de insatisfacción incluso por delante del factor salarial, por ello, implica efectos psicológicos sobre los trabajadores, los cuales, tendrán una forma específica de percibir su entorno; y debido a esto modificarán sus conductas de acuerdo a la forma en que lo perciben (Gan y Berbel, 2007, p. 130).

Por ello las empresas crearon métodos para crear un Clima Organizacional mejor, uno de ellos, es la participación de los empleados, en donde se les permite a los empleados desempeñar un papel activo en cuando a las decisiones que podrían afectarles directamente, el objetivo de este método es generar en los empleados un sentido de pertenencia, en donde su opinión en temas relacionados a las decisiones de la empresa se tome en cuenta (Werther y Davis, 2008, p. 441).

Al existir entonces climas laborales nutricios y negligentes de acuerdo a la motivación e interacciones entre los empleados, Likert (1967) clasifica cuatro tipos de clima, derivados al tipo de dirección y estilos de trabajo en grupo, dichos climas son: (Likert 1967 citado por Gan y Berbel, 2007, p. 195).

- Clima de tipo autoritario

- Autoritario explorador: la dirección que se ejerce en este tipo de clima no posee confianza en sus empleados, por lo tanto, el sentimiento que se percibe es de temor, no existe mucha interacción entre los subordinados y los superiores y los empleados no son tomados en cuenta para las decisiones de la empresa.
- Autoritario paternalista: en este tipo de clima si existe la confianza entre los superiores y los empleados, la recompensa y el castigo son utilizados como fuentes para mejorar la motivación y los supervisores son los encargados de gestionar el control de los empleados.
- Clima de tipo participativo
 - Consultivo: este se basa en la confianza que los superiores tienen en los empleados, en este tipo de clima, se permite a los empleados tomar decisiones que se llevan a cabo dentro de la organización, uno de los objetivos principales es buscar satisfacer las necesidades de estima y la interacción existe entre ambas partes.
 - Participación en grupo: la confianza por parte de la dirección a los empleados es plena, la opinión en la toma de decisiones es en todos los niveles y existe buena comunicación tanto de directivos como empleados y entre ellos mismos.

De acuerdo a los climas organizacionales propuestos por Likert, se puede notar que los climas de tipo autoritario podrían llegar a crear climas negativos por la dirección y características que conlleva, por ello es recomendable trabajar en conjunto tanto directivos como empleados en gestionar climas de tipo participativo, para crear así climas positivos y estables.

En conclusión, actualmente es necesario tanto para las empresas como los empleados conocer y desarrollar adecuado clima organizacional dentro de la misma, esto

debido al impacto negativo o positivo que puede generar, con el objetivo de cuidar el Capital Humano y generar empleados satisfechos, es necesario aprender a fomentar climas organizacionales más agradables para así contribuir a que las empresas puedan generar mayor productividad y trabajadores más estables.

1.2 Acoso laboral.

Actualmente el área de trabajo es el lugar en donde las personas que son activas económicamente, pasan la mayor parte de su tiempo, es por ello que la estabilidad de los empleados dentro de ella es uno de los objetivos fundamentales de la empresa y los directivos de la organización, es importante establecer un área de trabajo saludable, ya que de lo contrario podría disminuir su eficiencia e incluso la estabilidad emocional de los empleados. Actualmente se han estudiado y encontrado diversos factores negativos que pueden afectar la estancia dentro del área laboral creando así insatisfacción, mal rendimiento, sentimientos de inutilidad, falta de motivación e insatisfacción, generando resultados negativos tanto para el capital humano como para el ingreso monetario de la empresa.

Hoy en día en México, el trabajo es un derecho protegido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como, la Ley Federal del Trabajo, las cuales mencionan dentro de sus artículos que los empleados deben recibir respeto a la dignidad, a los derechos y libertades de los empleados en su desempeño dentro de la organización, sin importar género, edad, etnia, discapacidad, religión, estado civil entre otras (Instituto Nacional Electoral, s/f, p. 9).

Existen diferentes leyes que cuidan y protegen a los empleados de cualquier peligro dentro del trabajo, algunos empleados no conocen a fondo todos los artículos de

las leyes, lo que los deja más vulnerables a sufrir algún maltrato o no saber cómo actuar correctamente si se llegaran a violentar sus derechos, por el miedo a perder el trabajo deciden entrar en un estado pasivo hacia diferentes situaciones.

Es por esto que, a pesar de las leyes que protegen a los trabajadores, estos han sido víctimas de diferentes tipos de violencia dentro del área laboral, lo que trae como consecuencia un impacto en la salud tanto física como psicológica del empleado y en algunos casos repercusiones en su entorno familiar y personal, independientemente de la organización (Instituto Nacional Electoral, s/f, p.9).

Por lo tanto, es importante mencionar que entre los tipos de violencia que actualmente se originan dentro del área laboral destacan el hostigamiento y acoso sexual o laboral, que, si bien presentan conductas similares y se dan dentro del mismo ámbito, son originadas en causas distintas, es por ello que es importante definir bien cada una de ellas (Instituto Nacional Electoral, s/f, p. 11).

Comenzando con el acoso sexual, según la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007, p.5),

El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Por su parte el hostigamiento laboral es entendido por la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el artículo 13 como “el ejercicio de poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas relacionadas con la

sexualidad de connotaciones lascivas” (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, p. 5)

Por otro lado, el termino violencia laboral por la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el artículo 10, señala que “...consiste en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide y atenta contra la igualdad” (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007, p.4). La violencia laboral es practicada por personas que laboran en la misma empresa con la víctima, puede llegar a ser en un solo evento o una serie de eventos cuya suma causa el daño en los miembros.

Por último el Acoso Laboral o también nombrado actualmente como mobbing, es el tema del cual se desglosara este capítulo por lo tanto es importante conocer su definición, la Organización Internacional del Trabajo define al Acoso Laboral como “la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta” (Organización Internacional del Trabajo, 2000, p.1), con esto se entienden dos partes, la primera es que el acoso laboral se puede dar por parte de una persona o un determinado grupo de personas y la segunda las acciones que se toman en cuenta para detectar acoso laboral pueden ser tanto verbales como psicológicas.

Para entender el termino mobbing es necesario comprender su terminología la cual se deriva del término inglés “mob”, la cual hace referencia a una multitud excitada que rodea a una persona u objeto, es decir, de forma hostil o grosera. Este término fue introducido en la literatura por el etólogo Konrand Lorenz, el cual fue utilizado por primera vez para hacer referencia al ataque de animales pequeños, acosando a un animal solitario (Mendizábal, s/f, p. 3).

Mas tarde el psicólogo Heinz Leyman, el cual comenzó a estudiar por primera vez mas afondo el fenómeno de mobbing, lo definió como “el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo” (Leyman citado por Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2007, p. 9), en otras palabras, es al acto impuesto por una persona hacia otra con el fin de violentar y generar miedo para obtener diferentes cosas a cambio relacionadas dentro del área laboral.

Otra definición más amplia de este término propuesta por el psicólogo Leyman es: (Leyman citado por Diazgranados, 2014, p.17).

El psicoterror o Mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ellos, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (definición estadística: al menos durante seis meses).

Hoy en día existen diferentes términos para identificar al Acoso Laboral; entre los que destacan terminologías como mobbing, acoso psicológico en el ambiente de trabajo, acoso moral en el trabajo, psicoterror, presión laboral tendenciosa y daño moral, entre las más comunes, sin embargo, los términos que han sido más acertados y utilizados son acoso laboral y mobbing y por esta razón a través de esta literatura se tomaran estos términos como principal referencia (Mendizábal, s/f, p. 2)

El Acoso Laboral es caracterizado por ser una práctica que se lleva a cabo, la mayoría de veces, por la complicidad de los compañeros de trabajo de la víctima, es apoyada por el silencio de los mismos, algunos de los motivos que fomentan estas conductas pasivas por parte de los demás miembros son: no poner en peligro su trabajo, no sufrir las mismas agresiones, envidias hacia sus compañeros de trabajo y miedo, por mencionar algunas (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p. 57).

Lo anterior ocasiona que este fenómeno siga creciendo en el momento en el que se presenta al no recibir la debida intervención a tiempo, en consecuencia, del miedo que puede llegar a provocar si algún miembro del trabajo, intenta defender a la víctima que sufre el acoso, provocando que esta no encuentre las soluciones correctas para afrontar la situación.

Es importante reconocer que aunque el hostigamiento y el acoso sexual son actualmente incluidos dentro de violencia laboral estos dos términos presentan algunas diferencias: en cuanto al acoso sexual presenta siempre un carácter libidinoso cuyo objetivo es la satisfacción sexual de quien lo ejerce, en cuanto al acoso laboral o mobbing el objetivo principal es la degradación de la víctima en el área de trabajo, dicho de otro modo, el buscar que sus fortalezas y habilidades dentro de su área de trabajo empiecen a disminuir al ejercer el acoso (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, s/f, p.10)

Por este motivo, el Acoso Laboral es comenzado por una serie de conductas que tienen como meta, ofender, ridiculizar y conducir a la persona que está siendo víctima de este acoso, a optar por aislarse de su grupo de trabajo. Si esta conducta de acoso llega a prevalecer en un tiempo largo, puede llegar a desestabilizar y destruir psicológicamente al empleado que la sufre y así abandone definitivamente de la manera voluntaria la

empresa donde labora (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p. 56).

Es importante mencionar que el Acoso Laboral es un fenómeno que afecta tanto a hombres como mujeres, ya que ambos sexos pueden ser víctimas y agresores dentro del área laboral. Sin embargo, las mujeres actualmente en su mayoría son las que cuentan con menores cargos directivos dentro de la organización lo que las hace más vulnerables a sufrir el acoso (Organización Internacional del Trabajo, 2000, p. 2).

De acuerdo a datos estadísticos se ha encontrado que hay más cantidad de mujeres acosadas en su área laboral “en el 91% de los casos registrados las presuntas víctimas son mujeres, el 8% son hombres y en 1% de los casos, no se especifica el sexo de la persona que denuncia” (Instituto Nacional de las Mujeres, 2017, p. 13), donde se puede notar una alta tasa de frecuencia en las mujeres por más del 50% de los casos, lo que indica que si bien el Acoso Laboral no es específicamente que se pueda dar en un solo género, en los porcentajes sobresalen las mujeres como género en el que más se presenta esta práctica.

Retomando el tema estadístico de este fenómeno, en el 2011, se encontró en México gracias a la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH), que se estima que el 91.3% de las mujeres que han sufrido violencia laboral, mencionan de igual manera ser víctimas de discriminación dentro de su área de trabajo, el 95% de ellas de acoso laboral (Senado de la República, 2016, p. 4).

Independientemente del género por el cual se lleva a cabo o se sufre este fenómeno, es necesario saber que para que se pueda llegar a generar el acoso laboral dentro de la organización deben estar involucradas dos partes; la víctima y el acosador;

la víctima se caracteriza por comportamientos sumisos los cuales satisfacen el deseo de control de los acosadores y con ello se refuerza el comportamiento de los mismo (Calvo y Ballester, 2007, p. 63).

La mayoría de las personas que han sufrido acoso laboral suelen tener características similares, tales como, “elevado nivel de ética, son honrados, rectos, autónomos, con iniciativa, de alta capacitación profesional y populares entre sus compañeros” lo que ocasiona que sea diferentes al resto de sus compañeros, lo provocando que en ocasiones sean más débiles tanto psíquica como físicamente (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p. 57).

Una de las características importantes que resalta en las víctimas de mobbing es su predisposición al realizar trabajos en equipo, debido a que no dudan en colaborar con sus demás compañeros, en enseñarles y facilitan todas las herramientas que estén a su alcance para realizar los objetivos colectivos de la empresa. En otras palabras, pueden llegar a ser un líder en potencia y una de las causas por las cuales se da el acoso laboral es lo antes mencionado, ya que el agresor lo percibe como un peligro en quitarle el protagonismo de sus demás compañeros de trabajo (Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2007, p. 33).

Por su parte algunas de las características del acosador es que son personas las cuales les gusta tener el control de las personas y su entorno, por lo regular disponen de más poder que sus víctimas, ya sea físicamente o incluso en el caso del área laboral con puestos y cargos jerárquicamente por encima de las mismas, abusando significativamente de su poder (Calvo y Ballester, 2007, p. 30-31).

Pese a los estudios realizados del mobbing no existe como tal, un perfil estándar del acosador, sin embargo, de acuerdo a Rodríguez López en su libro “El acoso moral en el trabajo” los empleados que ejercen el Acoso Laboral son personas resentidas, frustradas, celosas, envidiosas o egoístas, con alta necesidad de admiración, protagonismo y reconocimiento en este caso dentro de la organización, estos rasgos podrían estar relacionados con el Trastorno Narcisista (Rodríguez citado por Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2007, p.30).

Es por esta razón que es importante no pasar por alto este fenómeno dentro de la empresa, no solo porque ocasiona un ambiente laboral hostil, sino por el hecho de llegar a presentar un grave problema al no identificar de manera oportuna a un acosador y de esta forma pueda llegar a afectar el rendimiento ya no de un solo trabajador sino de un gran grupo de empleados.

Si bien para que se presente el acoso laboral debe haber una víctima y un acosador, algo de lo que poco se habla es a cerca de los testigos, es decir, las personas o compañeros de trabajo que se dan cuenta de la situación, aunque los testigos no sean catalogados como acosadores, juegan un papel importante, pues frecuentemente son obligados por el acosados a ser parte del fenómeno o algunos deciden simplemente ignorar el problema, haciendo que este crezca cada día más. Las razones por las cuales los testigos deciden ser parte del acosador son diversas, algunos por miedo, cobardía, porque no les conviene meterse en problemas o porque el acoso es practicado por un directivo y esto podría ocasionarles el despido (Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2007, pp. 33-34).

Ahora bien, es importante mencionar las fases en las que se presenta el acoso dentro de la organización, las cuales presentan diferencias entre ellas, estas diferencias dependen gradualmente de las características del acosador y la victima e incluso de la

misma empresa, se han generalizado cinco fases en las que se desarrolla este fenómeno, es importante conocer su proceso para detectarlo oportunamente, el cual se desglosa en 5 pasos o fases: (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, s/f, p. 9).

- El primer paso para que se pueda generar el Acoso Laboral es la presencia de un evento detonante, el cual puede ser el origen de un conflicto ya sea personal, laboral o interpersonal esto último hace referencia a conflictos internos en la mayoría de las ocasiones por el acosador, los cuales repercuten y son canalizados negativamente en esta práctica, estos conflictos ya mencionados no son resueltos debidamente por la organización ni mucho menos a nivel personal lo que se vuelve crónico desencadenando muchas veces esta práctica (Pérez et al, s/f. p. 39)
- El segundo paso es la fase de desconcierto en este punto la persona que recibe el acoso, no entiende lo que ocurre o no encuentra por qué el acosador se comporta de esa forma, el cambio de actitud algunas veces dado sin motivo aparente ocurre, por ejemplo, el jefe de departamento empieza a asignarle más tareas de la habitual a su empleado, comienza a criticar de manera excesiva sus resultados de la tarea, entre otras actitudes que empiecen a hacer sentir menos valorado a la víctima.
- Como tercer punto se encuentra la fase de auto recriminación, en donde el trabajador acosado empieza a notar que es víctima y que está sufriendo cierto grado de acoso por parte de algún miembro o grupo de empleados de la organización, empieza a percibir que nadie le hace caso o que sus opiniones en su área de trabajo empiezan a dejarlo en una mala posición, en este aspecto el trabajador que lo sufre empieza a generar pérdida de confianza en sí mismo y por ende su autoestima tendera a disminuir, por

consecuencia su interés por el trabajo disminuirá y estallará emocionalmente al no saber cómo manejar sus emociones negativas.

- La rebeldía es la cuarta fase que se considera para el desarrollo del Acoso Laboral, consiste en un estado de movimiento que puede llegar a la agresividad sino se trabajó correctamente. Como intento de defensa hacia su agresor el empleado que sufre el acoso suele realizar intentos de sobreponerse y demostrar su valor a sí misma y hacia los demás, muchas veces esta fase es clave, ya que al intentar terminar con esta práctica si se le otorgan las estrategias correctas para hacerlo puede acabar con ello de manera sana, sin embargo, al actuar con impasividad puede tener grandes consecuencias como por ejemplo el ser despedido o a veces incluso la cárcel.
- En quinto y último lugar se encuentra la fase de depresión, el empleado acosado al ver que sus intentos por sobreponerse a la situación fracasan suelen desencadenar un estado depresivo. Al ser el trabajo el lugar en donde la persona pasa en la mayoría de veces una gran parte de su tiempo, al ser frente de constantes conductas de hostigamiento y al no tener las herramientas correctas para enfrentarlo tendrá consecuencias negativas a nivel personal para el empleado.

Es importante conocer que esta problemática laboral, puede llegar a ser provocada tanto por los compañeros de una misma área laboral como por cargos superiores, depende sea el caso en el que se presente, es importante conocer sus tipos los cuales son, acoso vertical descendente, acoso vertical ascendente y acoso horizontal, los cuales se mencionaran a continuación: (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p. 58-59).

- *Acoso Vertical Descendente* ocurre de un miembro con un cargo superior dentro de la organización a la víctima, “la persona que lo lleva a cabo busca mantener su poder y, por algún motivo, la víctima le resulta una amenaza”, este tipo de acoso se puede distinguir entre: Acoso Perverso (En el que se presenta una pretensión de destruir a la víctima o que el mismo acosador el cual ocupa un puesto superior, mantenga su valoración de poder) y el Acoso Estratégico (el cual el objetivo es que la víctima, al ocupar un cargo menor se sienta presionado a renunciar bajo su voluntad y así evitar el procedimiento de despido).
- *Acoso Vertical Ascendente*, aunque este ocurre con menor frecuencia puede llegar a presentarse, en este tipo los agresores son los miembros de la organización que ocupan puestos de trabajo subalternos, que la víctima, es decir de los empleados hacia supervisores o jefes. Se puede llegar a presentar por situaciones tales como, estar en contra del nombramiento de un cargo mayor y al rebelarse contra la arrogancia o autoritarismo del jefe.
- *Acoso Horizontal* el cual es uno de los más comunes dentro del área organizacional, debido a que se da entre los mismos compañeros de trabajo, los cuales tienen la misma jerarquía, cabe resaltar se puede presentar tanto individual como por un grupo específico de trabajadores, los cuales pueden cumplir el rol de víctimas o acosadores. Algunas de las conductas que se derivan de este tipo de acoso son: forzar a otro compañero nuevo de trabajo a conformarse con las normas fijadas por la mayoría, ataque a una persona con capacidades diferentes al resto o percibida como débil por ellos al entorpecer el trabajo grupal y cuando se rivaliza por algún ascenso.

Existen diversas conductas que son el desencadenante del acoso laboral, están suelen comenzar con pequeños actos aparentemente buenos, un comentario sin la

intención de ofender, una mirada hostil que poco a poco se convierte en humillación y maltrato para los empleados, este maltrato al ser frecuente desestabiliza psicológicamente al empleado (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p. 62.).

Por ello, es importante conocer específicamente que conductas indican la presencia de acoso laboral, para así poder identificarlo de manera correcta y oportuna con el fin de detectarlo y tratarlo dentro de la empresa para dar solución a este fenómeno y se tomen las medidas correctas de intervención.

Los empleados víctimas de acoso laboral pueden sufrir el ataque a través de siete formas de expresión, las cuales son: (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p. 62-65).

- *Medidas organizacionales:* destacan las conductas como, restringir las posibilidades de comunicarse, prohibir a cierto grupo de empleados a que le hablen a una persona determinada, obligar al trabajador a realizar tareas, juzgar el desempeño de los empleados de manera agresiva, no asignar trabajo al empleado, cuestionar de manera violenta las decisiones del empleado, asignar tareas sin sentido con el fin de cargar de trabajo al empleado, asignar tareas las cuales resultan desagradables para el trabajador y asignar tareas con datos erróneos.
- *Ataques a las relaciones sociales de la víctima:* ignorar completamente en su área laboral a un trabajador determinado, impedir la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella y restringir a los compañeros de trabajo la posibilidad de comunicarse con una persona.

- *Ataque a la vida privada de la víctima:* se manifiestan conductas como: criticar permanentemente la vida privada del empleado, realizar llamadas telefónicas fuera de los horarios de trabajo con el fin de intimidar a la persona, manifestar que una persona tiene problemas psicológicos con el fin de burla, discriminar las capacidades de una persona e imitar los gestos y voz de la víctima y descalificación de la apariencia física del empleado, como, formas de vestir hablar o expresarse.
- *Violencia física:* en el plano de acoso laboral, se relaciona con cualquier acto que ocasiona daño con el fin de intimidar a la víctima, además de estar presentes empujones o en algunos casos golpes, ofertas sexuales y maltrato físico con el fin de intimidar al empleado que sufre el acoso.
- *Ataques a las actitudes de la víctima:* destacan conductas encaminadas por el acosador a la discriminación por la vida privada del empleado, en donde se juzgan aspectos como sus creencias políticas, religiosas e incluso reírse y discriminar por el estado civil, nacionalidad o estatus social al que pertenece el empleado.
- Agresiones verbales, se destaca lo siguiente, criticar permanentemente el trabajo del empleado, por ejemplo, al realizar alguna tarea que se le fuera asignada, el acosador según este punto realizara críticas poco empáticas a cada una de las tareas que realice el empleado dentro de su área laboral, de igual forma se manifiestan conductas como el insultar y el gritar, así como amenazas verbales, las cuales en este ámbito derivan de despedir hasta causar algún daño físico y personal.

- Rumores: se relacionan con actitudes que van desde hablar mal de algún compañero de trabajo a sus espaldas sin llegar a un dialogo en donde se pueda aclarar alguna situación, como difundir dentro y fuera de la organización rumores acerca de la víctima, todo esto con el fin de hacer sentir mal al empleado.

Como se mencionó en un principio, existen leyes que se encargan de cuidar al trabajador de posibles acontecimientos negativos que se pudieran presentar a lo largo de su vida laboral, con ello también se protegen sus derechos con el fin de garantizar un buen trato y trabajo digno a cada una de las personas.

Dentro del Acoso Laboral se violan algunos de los derechos de los trabajadores y ya no del todo solo como propio trabajador, sino de igual forma como persona individual, de aquí radica la importancia de prevenirlo, algunos de los derechos que se violan al practicar este fenómeno son: (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2017, pp. 15-18)

- *Derecho a la vida:* debido a que un acoso laboral puede llegar a generar crisis psicológicas o incluso trastornos mentales que causan la afectación a la integridad física y psicológica.
- *Derecho a la integridad física, psicológica y moral:* porque este fenómeno puede causar algunas alteraciones físicas y mentales.
- *Derecho al libre desarrollo de la personalidad:* en este punto ya que se impide una calidad de vida estable, al vivir en una situación hostil y el riesgo de perder su trabajo.
- *Derecho al trato digno:* en este caso el acosador ve a la víctima como persona que no cuenta con derechos humanos y por lo tanto la violentan a tal grado de no ejercer sus derechos.
- *Derecho al trabajo:* este tipo de acto ponen en riesgo la conservación y estabilidad dentro de su área labora, en algunos casos el objetivo de este es que la persona abandone su trabajo por su propia decisión.

- *El medio ambiente laboral sano:* debido al constante acoso y hostigamiento el ambiente dentro del área laboral se vuelve hostil lo que impide el correcto desarrollo de la persona quien lo sufre.
- *Derecho a no ser discriminado:* el acoso laboral constituye una forma de discriminación lo que atenta contra la dignidad de la persona.

Una vez que se remarcaron los tipos de Acoso Laboral, así como las conductas que denotan la presencia de este fenómeno y los derechos que se violan en esta práctica, se debe tener en cuenta que, con respecto al estudio del Acoso Laboral en México, existen muy pocos estudios, con los cuales se pueda conocer a grandes rasgos este problema laboral que ha afectado varias empresas.

Uno de los organismos que ha implementado un protocolo para la prevención del Mobbing ha sido el Instituto Nacional Electoral, el cual ha estructurado un protocolo para eliminar los espacios laborales que sufran acoso sexual y hostigamiento y de esta forma pueda ser aplicado a las empresas u organizaciones que sufran este fenómeno, aplicándolo en primera instancia en su institución, con el fin de que sus empleados no sean partícipes de este problema.

Otra de las instituciones mexicanas que ha creado un protocolo para la actuación frente a casos de hostigamiento y acoso sexual laboral, es la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con el propósito de propiciar un ambiente laboral agradable para los trabajadores y de esta forma se evite, elimine y sancione esta práctica en las empresas.

De igual forma, como organismo que protege la integridad y los derechos de las personas, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, ha realizado investigaciones con respecto al acoso laboral que se da en algunas empresas del país y del mundo,

clasificando en diferentes tipos el acoso e identificando las conductas que son características del mobbing, con el fin de conocerlo y así cuidar los derechos de los trabajadores.

Con lo que respecta a los estados que se han interesado en realizar investigaciones con las empresas y sus trabajadores es Aguascalientes, su objetivo fue crear un análisis en la identificación del acoso psicológico en sus trabajadores y trabajadoras, concluyendo que la mujer es quien llega a sufrir mayormente acoso dentro de las empresas en especial, como se investigó en las maquiladoras de su estado (Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2011, p. 156).

Y por último, existen algunos estudios realizados por la Doctora en Derecho Gabriela Mendizábal Bermúdez, quien bajo un panorama legal ha investigado y analizado este fenómeno las empresas y organizaciones de México, concluyendo así que efectivamente, son pocos los organismos y autores que se han interesado en estudiar este tema, que debería ser alarmante para todas las empresas de México y el mundo, y que de igual forma, no existe una legislación específica para sancionar correctamente esta práctica y no solo eso, si no prevenirla de manera oportuna.

En conclusión, el Acoso Laboral es un fenómeno el cual es importante prevenir dentro de las organizaciones, debido a que cada vez más se presenta dentro de las empresas como se mencionó ya, tanto hombres como mujeres pueden ser víctimas de ello, se debe cuidar y procurar al trabajador para así crear climas organizacionales sanos y tanto la empresa como los trabajadores hagan su estancia agradable dentro de las organizaciones.

1.3 Consecuencias psicológicas del acoso laboral.

El Capital Humano de la empresa son todos los trabajadores los cuales con su esfuerzo y dedicación a su trabajo logran que la organización sea productiva, es por ello que deben cuidarse y protegerse para así formar trabajadores estables y felices, en este aspecto existen factores de riesgo psicosocial que desencadenan que esto no se cumpla, provocando consecuencias negativas tanto físicas como psicológicas al empleado, lo que se verá reflejado tanto en su ámbito laboral como personal, social y familiar.

Cuando se habla de factores de riesgo psicosocial se refiere a “aquellas conductas presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización de trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador”, por consiguiente, si la organización no toma en cuenta los factores de riesgo, podría resultar catastróficas tanto para el empleado como para la organización. (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p. 11).

El factor de riesgo psicosocial en el cual se centrará el análisis, será el acoso laboral, en el que encontramos consecuencias para el trabajador, para la organización de trabajo, núcleo familiar y social de los trabajadores y consecuencias para la comunidad. Al principio del fenómeno es la víctima solo quien sufre las consecuencias, no obstante, a medida que el acoso va aumentando su intensidad y su duración comienzan a hacerse más evidentes las consecuencias no solo a nivel interpersonal sino a un nivel que otros pueden sufrir las consecuencias. (Pérez et al, s/f, p. 43).

Las consecuencias que sufren los trabajadores víctimas suelen ser tanto físicas como emocionales, en cuanto a las consecuencias físicas, al estar expuestas en constante estrés las defensas pueden bajar lo que llevar a la aparición de males en los

que la víctima ya estaba predispuesta, como problemas dermatológicos, cardiacos, gastrointestinales y alérgicos, en lo que respecta a las consecuencias psicológicas son comunes factores como estrés, ansiedad y depresión, los cuales si no se tratan pueden conllevar a trastornos para el empleado (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p. 65).

Se debe tener presente que las secuelas a consecuencia del mobbing son clasificadas como muy graves, hay algunos empleados que ya no se recuperan después de haber sido víctimas de este fenómeno, algunos otros no vuelven a trabajar e incluso se ha llegado al suicidio. De igual forma algunos otros desarrollan enfermedades físicas como cardiopatías o incluso cáncer (Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2011, p.34).

En plano psicofísico las consecuencias suelen estar presentes el miedo acentuado y continuo, estado constante de ansiedad, sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, apatía, trastornos emocionales como depresión, estrés postraumático y ansiedad social y generalizada; distorsiones cognitivas a cerca de ellos mismos, sus capacidades y de su área laboral, disminución de la concentración y dificultad para mantener la atención, pérdida de memoria; acciones que sustituyan o minoren los sentimientos negativos como conductas de evitación y adicciones; trastornos psicósomáticos como somatizaciones múltiples, alteraciones del sueño y trastornos de alimentación; así como trastornos de la conducta social como, susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento social, agresividad e inadaptación (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p. 65-66).

Como ya se mencionó una de las muchas consecuencias que desencadena este fenómeno es el estrés, provocando que la persona experimente una menor confianza en sí mismo, tendencia al abandono laboral, aislamiento y por consecuencia ausentismo

laboral, esto provoca que no solo el empleado desarrolle estos síntomas dentro de la empresa, sino que ya no sea capaz de buscar algún otro empleo; además de que los efectos de mobbing pueden llegar a presentarse a largo plazo, al verse afectada su reputación laboral y, psicológicamente, al padecer alteraciones como: personalidad paranoica, maniaco-depresiva o alteraciones de la personalidad. (Diazgranados, 2014, pp. 91-92).

Por tanto, algunas consecuencias psicológicas que repercuten en el contexto laboral son, inferencias en los circuitos de la comunicación, esto es empezar a generar una mala comunicación entre los empleados y los directivos generando rumores o chismes que influyen en un mal clima laboral, por consiguiente la víctima del acoso al sentirse desvalorada en su área de trabajo comenzara a generar sentimientos de despreocupación por la satisfacción de sus clientes y de la realización de sus propias tareas, lo que generara una baja en la calidad y cantidad de trabajo del empleado. (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p. 66).

Se debe tener en cuenta que, las consecuencias psicológicas en el contexto laboral no solo afectan a la víctima, sino de igual forma a empleados que no son partícipes del fenómeno, como algunos compañeros de área, provocando que la empresa tenga consecuencias económicas por el hecho de disminuir la cantidad y calidad del trabajo, de igual forma pagar incapacidades de las víctimas y abrir vacantes para reemplazar a los empleados que han sufrido acoso. Aumentando así el gasto de la organización. (Diazgranados, 2014, pp. 92).

Asimismo se presentan diversas consecuencias psicológicas por la práctica de este fenómeno en el contexto familiar, lo que indica que las consecuencias van más allá del entorno laboral sino que son llevadas fuera de la organización, estas se presentan en

este contexto como malestar en las relaciones familiares al provocar agresividad e irritabilidad por parte de quien sufre el acoso, pérdida de ilusión o interés en los proyectos comunes en el hogar por ejemplo, empezar a aislarse de salidas familiares, al no resolver esta problemática empiezan a generar estrés lo que ocasiona alteración de la afectividad e incluso en el deseo sexual (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales, 2009, p.66)

Como ya se mencionó son múltiples las consecuencias psicológicas que el acoso puede desencadenar, sin embargo, el eje principal de las consecuencias que sufre la persona afectada gira en torno al estrés, ansiedad y trastorno de estrés postraumático. Comenzando con el estrés entendido como “La reacción psicológica y física a ciertos eventos o situaciones de la vida”, tales eventos son llamados estresores que dentro de las diversas situaciones que pueden generar estrés en el ámbito organizacional una de ellas es el acoso laboral (Aamodt, 2010, p. 556).

Los primeros signos del estrés presentado varían de acuerdo a la susceptibilidad de cada empleado, cada uno de ellos se ve obligado a afrontar las agresiones derivadas del acoso laboral, por ello se puede llegar a adquirir progresivamente el estrés laboral, las víctimas de este fenómeno, no tienen escapatoria, puesto que algunas veces no cuentan con las habilidades psicológicas de afrontamiento necesarias para hacer frente al mobbing, además de que legalmente, en materia de derecho laboral no existe un protocolo o ley específica que ampare a los empleados que lo sufren, lo que provoca que los empleados no encuentren la salida más sana (Hirigoyen, 1998, p 122).

Se observa que el estrés es dividido en dos tipos, eustrés y distrés, el primero ocurre cuando los estresores generados provocan sentimientos desafío y realización, lo que se convierte en motivación para la persona, por otro lado el distrés o estrés negativo se genera cuando existe demasiado estrés y la persona no cuenta con las herramientas

correctas para eliminarlo o reducirlo, este suele ocurrir en situaciones las cuales representan una gran exigencia o sobre las cuales la persona siente que tiene poco o ningún control de estas situaciones (Aamodt, 2010, p. 556-557).

La diferencia entre eustrés y distrés es de suma importancia en el ámbito organizacional ya que cuando un empleado menciona que se siente estresado no quiere decir que es malo o que su desempeño se verá disminuido, pero al hablar del estrés generado por el acoso laboral, muchas veces puede ocasionar distrés al no tener el control de la situación y no saber cómo afrontarlo correctamente (Aamodt, 2010, p.557).

Por su parte la ansiedad es una más de las consecuencias psicológicas que conlleva el acoso, esta es entendida como “un estado de agitación, inquietud o zozobra en el estado de ánimo, y suponiendo una de las sensaciones más frecuentes del ser humano” la ansiedad forma parte en el sistema de todos los seres humanos, sin embargo, en cantidades excesivas puede ser perjudicial para las personas (Sierra et al, 2003, p.14).

Es frecuente que la ansiedad que manifiestan los empleados víctimas del acoso, durante su estancia en el trabajo, se generalice, es decir que ya no solo se manifieste dentro de su área laboral, sino que conlleve a la presencia de estos síntomas en su entorno familiar y social como ya se mencionó, los síntomas que se pueden detectar con mayor facilidad dentro del lugar de trabajo a causa de la ansiedad manifiesta son por ejemplo disminución en la capacidad de concentración, focalización y mantenimiento de la atención en las tareas que se le asignan o corresponden dentro de sus actividades laborales (Pérez et al, s/f, p. 43).

Al igual que el estrés, la ansiedad se ve reflejada de acuerdo a que tan susceptible sea cada empleado que es víctima de este fenómeno, no por eso se debe

pasar desapercibido y evitar la situación, lo recomendable es evitarlo a tiempo para no sufrir consecuencias tan catastróficas para la víctima y no llegar a padecer un trastorno de estrés o ansiedad.

Otra de las consecuencias que presentan las personas debido a la exposición de Acoso Laboral es Trastorno de Estrés Postraumático, en donde se muestran síntomas como: incapacidad para conciliar el sueño a menudo pesadillas debido al impacto que este fenómeno tiene en la vida del empleado, tendencia a reacciones agresivas cuando se encuentran en situaciones semejantes al acoso. Su intensidad varía desde recordar imágenes o escenas de la situación de acoso hasta provocar problemas disociativos en donde la persona tiene la impresión de estar realmente expuestos a esta situación estresante, disminuyendo su capacidad para identificar entre lo imaginado y la realidad (Pérez et al, s/f, p. 44).

Una vez identificadas las múltiples consecuencias que genera el Acoso Laboral es importante prevenirlo desde etapas tempranas, ya que lo que genera a largo plazo afecta a la Salud Mental de los trabajadores, violando sus derechos que le pertenecen a una vida y trabajo digno, el primer filtro para identificarlo son los compañeros de trabajo quienes son la primera instancia para prevenirlo y así evitar que se sufran consecuencias psicológicas negativas en el trabajador.

CAPÍTULO II

AFRONTAMIENTO

2.1 Afrontamiento.

Desde el inicio de la existencia del ser humano, se ha tenido que adquirir estrategias para afrontar de una manera óptima el mundo, para así sobrevivir de las adversidades y mejorar poco a poco la calidad de vida. En los primeros años, por ejemplo, cuando no se desarrollaba la habilidad para leer o incluso tener un idioma, los primeros habitantes se vieron en la necesidad de establecer ciertos parámetros para poder comunicarse, haciendo así que esta habilidad haya sido adquirida de generación en generación en todo el mundo, por ello hoy en día gracias a esto la humanidad es capaz de comunicarse correctamente.

Es por este motivo radica la importancia de adquirir nuevas estrategias que nos permitan adaptarnos a diferentes situaciones y hacerle frente de manera más asertiva, a las diferentes dificultades que se pudieran presentar en cualquiera de los aspectos de la vida de cada ser humano, para que de esta manera las personas puedan desenvolverse correctamente con los sujetos que conviven diariamente.

Para Roy (citado por Gutiérrez et al, 2007, p. 14) las personas son vistas como sistemas de adaptación, las cuales se encuentran en constante interacción con un ambiente cambiante, esto provoca que el ambiente al estar en constante cambio, genere estímulos ambientales que, al entrar en contacto con el sistema, activan el sistema de afrontamiento de cada persona con el único fin de promover una adaptación al ambiente.

Cada persona constantemente se enfrenta a situaciones que muchas veces no están bajo su control y que algunas veces generan cierto problema sino se adquiere habilidades para resolver situaciones que representen conflicto, es por ello que una de las estrategias que el ser humano ha ido generando para desarrollarse mejor en su entorno es el afrontamiento.

Antes de definir al afrontamiento, se debe tener en cuenta que para que este pueda existir, primeramente, el ser humano debe estar bajo una situación demandante que le genere estrés, por lo tanto, es importante conocer el concepto de estrés. El estrés es entendido como “la situación en la cual una persona experimenta cambios en el estado de equilibrio normal” (Kozier y Erb, 2013, p. 1079). Una vez comprendido el estrés se podrá comprender mejor el por qué las personas han empleado técnicas para experimentar y sobrellevar los cambios que la vida puede traer.

El afrontamiento es definido como el manejo de los cambio, que pueden resultar con éxito o sin éxito, Lazarus y Folkman definen al afrontamiento como “el intento cognitivo y comportamental de manejar las demandas externas y/o internas específicas que se considera que ponen a prueba o superan los recursos de la persona” (Lazarus y Folkman 1991 citado por Kozier y Erb, 2013, p.1089), lo que en otras palabras dice que es la forma en como cada persona maneja los factores internos y externos a él, los cuales representan un problema que debe resolverse y que algunas veces superan los recursos de la persona para dar por terminado algún conflicto.

De acuerdo a Lazarus y Folkman, el afrontamiento también es definido como los esfuerzos para gestionar las adversidades, lo que hace que el afrontamiento también sea todo aquello que la persona piense o actúe, esto es que no importa si la forma de afrontar alguna situaciones no se lleve a cabo mediante una conducta para solucionar el problema, sino que solo se quede en pensamiento, esto no deja de ser afrontamiento,

independientemente si le funciona o no a cada persona, lo importante es el esfuerzo que hará bajo sus habilidades para dar respuesta a situaciones estresantes (Lazarus y Folkman, 1984, p. 142).

Por su parte Palmero menciona que el afrontamiento “es el conjunto de esfuerzos, tanto cognitivos como comportamentales, constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externa e internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Palmero et al, 2002, p 436), lo cual se relaciona en algunos aspectos con la definición propuesta por Lazarus y Folkman.

Pearlin y Schooler conceptualizan al afrontamiento desde una perspectiva sociológica como: (Pearlin y Schooler citado por Gutiérrez et al, 2007, p. 16).

Un comportamiento que protege a la persona de un daño psicológico generado por una experiencia social problemática o un comportamiento que media en forma importante en el impacto de la sociedad tiene sobre sus miembros.

Por esto, el afrontamiento será el conjunto de todas las respuestas con las que cuenta cada ser humano para adaptarse y dar solución a diversos problemas que pudieran llegar a presentarse en su medio ambiente, por ello es importante que se desarrollen estrategias para afrontar de una manera óptima y así las personas se adapten con mayor facilidad a cada uno de sus entornos y sean capaces de dar resolución a los problemas que se presenten a lo largo de su vida.

Los objetivos principales del afrontamiento en la vida cotidiana son dos, de acuerdo a Lazarus (1980), el primer objetivo se refiere a la solución del problema; si bien

el ser humano se cambia del ambiente en donde se presenta el problema o modifica sus propias actividades y actitudes. El segundo objetivo es actuar sobre las respuestas emocionales y físicas relacionadas con el estrés, esto con el fin de conservar la calma y continuar siendo funcionales dentro del ambiente en donde se genera estrés (Lazarus 1980 citado por Papalia y Sally, 2002, p. 380).

Se debe tener en cuenta que la necesidad de aprender a afrontar correctamente diversas circunstancias, nace específicamente de los factores estresantes también llamados estresores, dichos factores se presentan en diferentes aspectos de la vida de cada persona, para el organismo el estrés es sinónimo de cambio, lo que se relaciona con la definición antes dicha del afrontamiento, cualquier cambio ya sea para generar una respuesta positiva o negativa, real o imaginaria, representan estresores en la vida del ser humano (Palmero et al, 2002, p. 424).

Las personas al no tener el control total del ambiente o contexto en donde se encuentra, se deben preparar para hacerle frente, en él se presentan estímulos que activan el sistema de afrontamiento de las personas que interactúan en el momento en el que se generan, Roy los clasifica en tres, los cuales son: (Roy citado por Gutiérrez et al, 2007, p. 14).

-Estímulos Focales: situaciones o circunstancias que la persona debe hacerle frente de manera inmediata, algunos ejemplos son, una enfermedad o el presentar cierto peligro ambiental como un sismo o un incendio.

-Estímulos Contextuales: estos estímulos están presentes en la situación, aunque no son el foco de atención o de consumo de energía, influyen a la hora de que la persona afronta el estímulo focal.

-Estímulos Residuales: estos estímulos son desconocidos que se encuentran en el ambiente y sus efectos no han sido confirmados. Sin embargo, pueden ser, una actitud, una creencia o un valor que es producto de una experiencia pasada.

Es por esto que en el proceso de afrontamiento se debe considerar al estrés como una relación específicamente entre la persona y su entorno, que en este caso es evaluado como amenazante y por consecuencia pone en peligro su bienestar. Los acontecimientos que hacen que el entorno suela interpretarse de esta forma van desde los cambios de rutina, conflictos con las personas con las que convive cotidianamente ya sea en su entorno familiar, escolar o laboral, aspectos que generan nuevas condiciones de vida como por ejemplo cambio de residencia, cualquiera que sea la causa de estrés genera nuevas condiciones y necesidades, ante las que debe responder la persona (Palmero et al, 2002, p. 425).

Con respecto a los tipos de acontecimientos estresantes psicosociales, que producen cambios en la vida de la persona se encuentran los siguientes: (Palmero et al, 2002, p 425).

- *Cambios mayores o también llamados estresores únicos*, se refieren a los desastres en grandes proporciones producido en casi todos los casos por un fenómeno natural, el cual afecta a un gran número de personas, así como los cambios intensos en las condiciones en el entorno de vida de las personas. Estos tipos de cambios suelen entenderse como también cambios extremadamente fuertes o drásticos en la vida, como por ejemplo el cambio en el estilo de vida que afecto gradualmente a toda la humanidad como lo es la pandemia por COVID.
- *Cambios menores, o estresores múltiples*, son los que afectan solo a una persona o un grupo pequeño de ellas y que hace referencia a los cambios

significativos que llegan a tener trascendencia para las personas que los presenta. Estos cambios suelen encontrarse fuera de control del individuo, por ejemplo, perder un empleo, adquirir una enfermedad o la pérdida de algún ser querido por mencionar algunos.

- *Estresores cotidianos o micro estresores*, que se relacionan con todas aquellas molestias, imprevistos o alteraciones en la rutina diaria de las personas. Se trata de aquellos acontecimientos que se presentan, aunque no con una alta frecuencia como lo son los estresores múltiples y únicos, pero si con mayor frecuencia, los cuales pueden irritabilidad o llegar a perturbar en un momento dado a la persona que lo sufre.

Como se puede notar, la mayoría de situaciones no es posible determinar en qué momento de la vida se presentarán agentes estresantes, tal es el caso, por ejemplo, de los estresores únicos que son producidos por la naturaleza y muchas veces no son previstos por la comunidad, sin embargo, debe existir respuesta a resolver este problema para así sobrevivir al medio.

Por otro lado, existen otro tipo de estresores llamados biogénicos, los cuales a comparación de los estresores psicosociales estos no vienen específicamente del entorno sino de factores biológicos, que, sin existir una situación en el entorno de la persona estresante, este tipo de estresor actúa de manera automática biológicamente, desencadenando la respuesta del estrés, algunos ejemplos son los siguientes: (Palmero et al, 2002, p 431)

- Cambios hormonales en el organismo, en este específicamente las mismas hormonas se encargan de generar estrés, aunque no haya alguna razón aparente, tal es el caso de la pubertad, síndrome pre menstrual que ocasiona desequilibrio hormonal en las mujeres, así como el embarazo.

- El consumo de ciertas sustancias químicas como las anfetaminas, la cafeína y la nicotina.
- Reacción a ciertos estímulos como el calor que por lo general es el mayor factor que a la mayoría de las personas en grados mayores genera estrés, estímulos que generan dolor o incomodidad, por ejemplo, el permanecer en una mala postura dentro de la oficina o salón de clases.

Como ya se mencionó, existen un sin fin de estresores que se presentan tanto en el entorno o medio en el que se desenvuelven los seres humanos, así como algunos son creados por ellos mismos ya sea por el mismo organismo de manera interna como provocados, no sin antes mencionar las diferentes situaciones de la vida cotidiana que se convierten en estresores dependiendo del nivel de adaptación de cada ser humano, por ejemplo el tráfico al manejar un automóvil no será el mismo en un entorno urbano como un entorno rural, probablemente para los ciudadanos que habitan en un entorno urbano, será un poco más fácil controlar el estrés que este podría generar, que para un ciudadano de un entorno rural que visita la ciudad por primera vez.

Para lograr generar cierto grado de adaptación a estímulos estresantes existen diferentes tipos afrontamiento para hacer frente a estas situaciones tanto psicosociales como biogénicos, de aquí la importancia del afrontamiento; dentro del proceso del estrés se desarrollan subprocesos cognitivos y emocionales, que van generando respuestas conforme a que tan amenazante concibe el individuo su entorno o los sucesos que generan el estrés (Palmero et al, 2002, p 432).

De acuerdo a Morris y Maisto (2001) existen dos tipos de afrontamiento con los cuales la persona reacciona a las demandas; se conocen como afrontamiento directo entendido como “cualquier acción que se emprenda para modificar una situación incómoda”. Y el afrontamiento defensivo que funciona como un autoengaño, convenciéndose a sí mismo el

individuo de que en realidad no se sienten amenazados por la situación o de que no quieren algo que no pueden conseguir (Morris y Maisto, 2001, p. 484).

Dicho de otro modo, en el afrontamiento directo se lleva a cabo la acción, el individuo hará lo posible por intentar minorar o eliminar los aspectos que generen situaciones estresantes en su entorno, actuará en base de acciones o palabras que hagan que de alguna manera se defienda y de esta forma empiece a solucionar el problema y así ser adaptable al medio.

Para entender mejor el afrontamiento directo se debe tener en cuenta que en este tipo de afrontamiento, la persona cuenta con tres alternativas las cuales se explicaran a continuación: (Morris y Maisto, 2001, pp. 484- 486)

-Confrontación: Se entiende por el hecho de encarar una situación y reconocer que, si representa un problema, para de esta forma, encontrar una posible solución, atacarlo y alcanzar una meta. El “estilo de confrontación” según Morris y Maisto (2001) es caracterizado por constantes esfuerzos a enfrentar el estrés y conseguir sus objetivos.

-Negociación: es conocido como uno de los medios más comunes y eficaces para hacerle frente a estímulos estresantes, esta consiste en escoger una solución o meta más realistas cuando la solución ideal no está en nuestras manos, en este caso la meta se modifica con el fin de cumplirla, pero no de la forma esperada.

-Retirada: entendida como la forma de evitar una situación cuando ya se han llegado a cabo diferentes respuestas para afrontar el estrés y este sigue allí, muchas veces es considerada una forma de evadirlos problemas, sin embargo, a veces es una respuesta positiva y realista cuando nos damos cuenta que no podemos cambiar por completo la situación.

Estas tres alternativas generadas por las personas que cuentan con un afrontamiento directo hacen que el problema pueda llegar a ser tratado de manera oportuna y de esta forma no generar consecuencias tan negativas para la persona que sufra o experimenta alguna situación estresante y con ello el estrés puede llegar a no incrementar, con el hecho de buscar una solución oportuna para las situaciones.

Por su parte el afrontamiento defensivo es la forma en la que se afronta a situaciones que a veces no es posible identificar o son demasiado graves para afrontarlos directamente. Por ello se generan mecanismos de defensa de manera automática, los cuales son entendidos como “métodos de autoengaño con los cuales se aminora el estrés” estos se dividen en nueve tipos descritos a continuación: (Morris y Maisto, 2001, pp. 487-488).

-Negación: consiste en que la persona se niegue a admitir una realidad muy dolorosa o amenazadora.

-Represión: mecanismo de defensa el cual consiste en bloquear de la consciencia los sentimientos y recuerdos catalogados como dolorosos.

-Proyección: en este mecanismo la persona atribuye sus pensamientos, sentimientos o ideas que la misma persona tiene reprimidos

-Identificación: lo contrario al mecanismo de proyección, en la identificación se asume las características de otra persona con el fin de no sentirse incompetentes o menos que los demás que lo rodean.

-Regresión: algunas veces las personas que sufren un nivel de estrés alto generan este tipo de mecanismo de defensa el cual se trata de volver a las conductas de defensa que se utilizaba en la niñez.

-Intelectualización: este mecanismo trata acerca de razonar de manera abstracta los problemas estresantes con el fin de desvincularse de ellos.

-Formación reactiva: este mecanismo es un tipo de negación, ya que consiste en expresar ideas o sentimientos exagerados sobre otra persona, pero las ideas o sentimientos expresados pueden ser contrarios, lo que resulta una forma de convencimiento de que los sentimientos expresados son puros, pero resulta que no es así.

-Desplazamiento: consiste en reorientar los sentimientos o emociones a una persona u objeto original hacia otras personas u objetos sustitutos con los que sí puede expresar los sentimientos reprimidos.

-Sublimación: en este mecanismo el individuo transforma sus sentimientos por otros más aceptados para la sociedad.

Este tipo de afrontamiento se puede llegar a dar en situaciones en donde la persona se siente indefensa o incapaz de actuar correctamente para minorar el problema, en este tipo pueden llegar a caer las personas víctimas de cualquier tipo de violencia, lo que por el contrario que el afrontamiento directo, no se encuentra una solución oportuna y el problema va en aumento conforme pasa el tiempo, generando consecuencias negativas.

Como se puede notar el afrontamiento defensivo es presentado por mecanismos de defensa lo cual no indica que la persona que toma estas acciones sea inmadura o inestable. En algunos casos al ser el estrés tan severo, y no es tan flexible cambiar ciertas situaciones estresantes, la persona debe de alguna manera encontrar un sentido de supervivencia y de esta forma minorar bajo sus capacidades el estrés, tal como lo menciona Coleman (1987) las defensas son “esenciales, para atenuar el fracaso, aliviar la tensión y la ansiedad, reparar el daño emocional y conservar nuestros sentimientos de adecuación y autoestima” (Morris y Maisto, 2001, p. 489).

Existen otros dos tipos de afrontamiento, que al igual que el directo y el defensivo, se activan solo cuando existen diferentes estímulos estresores, con el único fin de que de alguna u otra forma se haga frente a la situación por la cual se está pasando y está generando estrés en la vida del ser humano que se expone a estos estímulos, estos dos tipos de afrontamiento son los siguientes (Gutiérrez et al, 2007, pp. 14-15).

- *Afrontamiento Regulador*: este tipo de afrontamiento esta ejecutado por el sistema nervioso autónomo y endocrino, en donde las respuestas a los estímulos ambientales y externos son automáticas. Este tipo de afrontamiento involucra principalmente procesos internos de cada persona, donde intervienen neurotransmisores y hormonas que generan respuestas automáticas con el fin de afrontar el conflicto, por ejemplo, el cortisol que es la hormona que principalmente se genera al producir estrés.
- *Afrontamiento Cognitivo*: aquí interfieren tanto la consciencia como los procesos cognitivos y emocionales para dar respuesta a las situaciones que generan estrés, en este tipo de afrontamiento las personas que lo llevan a cabo utilizan en análisis de la situación, así como, experiencias pasadas similares y la educación que han adquirido previamente, con ello, eligen que respuesta o comportamiento generaran para darle solución a los problemas.

Estos dos tipos de afrontamiento pueden llegar a ir de la mano, debido a que a la hora de hacerle frente a algún estímulo que se identifique como peligroso, van a interferir procesos fisiológicos, activando la respuesta, sin embargo, de igual forma, el afrontamiento cognitivo interfiere con el hecho de poner en juicio cuales probablemente serán las respuestas más acordes a la situación, el lugar y la persona, siendo así ya analizado y no solo generado instintivamente.

La capacidad de afrontar radicará en el resultado de la interacción entre las demandas del individuo originadas ya sea por el ambiente o por el mismo, los recursos personales

con los que cuenta y los recursos ambientales en donde se incluyen los recursos sociales. Los problemas que radican en el afrontamiento suelen salir a la luz en el momento en el que las demandas superan los recursos con los que cuenta el individuo para hacerle frente a las situaciones (Gutiérrez et al, 2007, p. 16).

En conclusión el afrontamiento juega un papel importante en el día a día de cada persona, es un recurso para adaptarse e intentar sobrevivir del entorno que muchas veces es amenazante, cada persona es distinta, tiene diferentes experiencias y formas de aprendizaje para afrontar diferentes situaciones, no todas actuarán de la misma forma a diferentes estímulos, por lo tanto, el objetivo principal es detectar que tipo de afrontamiento se está generando y reaprender si es necesario a hacerle frente a las diferentes situaciones o personas que sean objeto de estrés.

2.2 Estrategias de afrontamiento.

Todos los seres humanos se enfrentan cotidianamente a grandes cambios, eventos y situaciones que requieren diferentes respuestas para afrontarlo, formando parte estas respuestas en el grado de adaptación que la persona tenga, así como la capacidad para dar solución a los problemas que generen ciertos grados de estrés. Por ejemplo, al estar en un trabajo, existen diferentes factores que generan estrés, sin embargo, suponiendo que la situación que genera mayor estrés es entregar su planeación y no ha sido capaz de entregarla a tiempo, puede reaccionar de diferentes formas de acuerdo a sus capacidades, optara entonces por ignorar sus responsabilidades, llegar a buscar soluciones que le permitan de alguna forma entregarla o bien, caer en un grado de estrés severo por no saber afrontar correctamente la situación.

Los seres humanos se enfrentan casi diariamente a situaciones o eventos que requieren diferentes tipos de respuesta con el fin de darles la solución correcta, y los recursos con los cuales el individuo cuenta determinara que tan efectivas sean las soluciones que ellos mismos le brinden al problema (Gantiva et al, 2010, p. 64).

Las habilidades que permiten la resolución de problemas se extraen de otros recursos, como lo son, experiencias, conocimientos previos de la misma persona, su capacidad cognitiva/intelectual para llevar a cabo este conocimiento, así como también su capacidad de autocontrol que le permite identificar qué tipo de conducta o pensamiento pudiera llevarla a afrontar de manera óptima alguna problemática.

Es por esta razón que es importante establecer respuestas óptimas para desarrollar en la persona una mejor manera de adaptarse a su entorno y de esta forma afrontar correctamente las situaciones detectadas como amenazantes en su día a día. A estas respuestas se les conoce como estrategias de afrontamiento las cuales según Amarís y otros (2013) se definen como “recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes” (Amarís et al, 2013, p. 125).

El afrontamiento es un proceso cambiante y por ello, cada persona debe, en diferentes momentos, confiar más en una forma para afrontar diversas situaciones, aunque dentro de sus habilidades cuente con varias formas para hacer frente a las situaciones, es importante que las personas analicen su entorno y que Estrategia de Afrontamiento puede funcionar más de acuerdo a su relación con el medio en el que se presente una dificultad (Lazarus y Folkman, 1984, p. 142).

El concepto de estrategias de afrontamiento es uno de los temas que se ha ido estudiando a profundidad en el campo de la salud mental, debido a lo funcionales que

son para las personas en diferentes situaciones, especialmente en aquellas que se relacionan con el estrés, las emociones y la solución de problemas. Esto con el fin de generar adaptación de los seres humanos a su entorno ya sea familiar, escolar o laboral (Gantiva et al, 2010, p. 64).

Cabe destacar que el hecho de que la persona cuente con las estrategias de afrontamiento necesarias para hacer frente a diversas amenazas no siempre garantiza el éxito, es decir, no siempre se podrá eliminar completamente aquellas situaciones consideradas amenazantes. Sin embargo, el objetivo principal de estas, es evitar o disminuir conflictos que presentan los seres humanos y de esta manera convirtiéndolos en beneficios personales y contribuyendo de esta forma a su fortalecimiento para afrontar otras situaciones (Amaris et al, 2013, p. 125).

Un concepto que juega un papel importante en las estrategias de afrontamiento es la evaluación secundaria la cual hace referencia al análisis que la persona realiza de sí misma acerca de las conductas, recursos o habilidades de las cuales dispone para enfrentar la situación que genera estrés. Cuando se realiza la evaluación secundaria y el individuo nota que no hay o que no le son suficientes para enfrentar la situación, de desencadena el estrés (Gantiva et al, 2010, p. 64).

En este punto es importante generar recursos y habilidades adaptativas que interfieran en la persona con el fin de que obtenga más y así ampliar su repertorio de soluciones y de esta forma poder elegir las Estrategias de Afrontamiento adecuadas dependiendo la situación y el contexto en el que se pueda llegar a dar el problema, debido a su importancia que tienen y que se ocupan cotidianamente en cualquier ámbito en el que se llegue a desenvolver la persona.

Por esta razón es importante considerar dos factores importantes en el estrés que se centran en la percepción que la persona genera cuando es expuesta a las demandas, las cuales son: (Gantiva et al, 2010, p. 64)

- 1) Percepción de Anticipación: en esta le persona es capaz de prepararse para sucesos que los perciba como posibles amenazas, a su vez con un carácter positivo o negativo, deseable o no deseable.
- 2) Percepción de Control de la Situación: se refiere a que la persona tenga la capacidad de descubrir que algunas situaciones dependen de él y por lo tanto la puede manejar y controlar con la ayuda de los recursos que dispone.

Sería casi imposible catalogar a todas las Estrategias de Afrontamiento a las que recurren las personas para solucionar las innumerables demandas que se le pudieran presentar a lo largo de toda su vida, sin embargo, algunos autores se han propuesto a analizar a las personas en diferentes situaciones y estudiar así, su forma de reaccionar a diferentes demandas con el fin de dar respuesta (Lazarus y Folkman, 1984, p. 159).

Continuando con las estrategias de afrontamiento Lazarus y Folkman (1986) se distinguen dos tipos generales de estrategias: (Vázquez et al, s/f, p. 426)

- a) Estrategias de resolución de problemas: son enfocadas directamente a manejar o alterar la situación que está generando un problema para el individuo, tal es el caso de una persona que sabe debe estudiar para sacar buenas notas y decide buscar más información, hacer resúmenes o herramientas que le permitan minorar el estrés del examen.
- b) Estrategias de regulación emocional: son las respuestas dirigidas únicamente a regular la respuesta emocional, es decir, minorar los sentimientos y emociones que genera el problema, así, retomando el ejemplo de las estrategias para la resolución de problemas, en este caso el estudiante decide ver la televisión,

escuchar música o realizando alguna actividad que minore las emociones que le generan el estrés.

Por lo tanto, debido a que cada persona reacciona diferente a mismos sucesos, existe una amplia gama de estrategias de afrontamiento posibles, estas respuestas que darán las personas hacia los problemas suelen estar determinadas gradualmente por la naturaleza del estresor y las circunstancias en las que se produce. Así por lo tanto una persona que se estresa en casa porque su mamá lo presiona para hacer sus deberes, no puede reaccionar de la misma forma si su jefe en su trabajo lo presiona para realizar sus actividades.

Las Estrategias de Afrontamiento están compuestas por una serie de pensamientos y acciones que se llevan a cabo para manejar una situación estresante, de acuerdo con la escala de Modos de Afrontamiento (*Ways of Coping, WOC*) de Folkman y Lazarus (1985), a grandes rasgos existen 8 estrategias de afrontamiento las cuales tiene dos objetivos diferentes, el primero es dar solución al problema presentado o determinado como amenaza y la segunda con el fin de regular las emociones que produce el estrés, cabe mencionar que según estos autores existe otra estrategia más de afrontamiento la cual combina tanto la solución de problemas como la regulación emocional del mismo (Vázquez et al, s/f, p. 427).

Es importante conocer todos los factores que intervienen en la toma de una estrategia de afrontamiento para elegir la más adecuada, por ello es importante tener en cuenta los tipos de estrategias de afrontamiento que se han estudiado a lo largo del tiempo, aunque pudieran existir algunos otros, diferentes autores se han enfocado en analizar y de esta forma clasificar lo más correctamente posible cada tipo de estrategia de afrontamiento.

Por su parte las estrategias de afrontamiento que tienen el objetivo de resolver el problema que se presenta se dividen en dos: (Vázquez et al, s/f, p. 427).

- a) *Confrontación*: consiste en los intentos para solucionar más directamente el problema, a través de acciones directas, agresivas o en algunos casos muy arriesgadas. Por ejemplo, una huelga de trabajadores que son explotados físicamente por la empresa.
- b) *Planificación*: este tipo de estrategia de afrontamiento hace que la persona se detenga a pensar más racionalmente y menos instintivamente para así, desarrollar estrategias que estén a su alcance para resolver el problema. Retomando el ejemplo de la huelga de trabajadores, en este caso primeramente se hablaría directamente con el sindicato que protege a los trabajadores para así llegar a algún acuerdo que le permita solucionar el conflicto.

Este tipo de Estrategias de Afrontamiento pueden llegar a ser similar con la estrategia propuesta por Lazarus y Folkman, enfocada en la solución de problemas, sin embargo, en este punto ya se estableció de una forma más detallada con el fin de analizar y medir en su cuestionario (Ways of Coping), cuales podrían llegar a ser las respuestas que las personas emplean con el objetivo de solucionar el problema.

Por otro lado, las estrategias de afrontamiento enfocadas en la regulación emocional, que con lleva a reducir las emociones generadas por los estresores consisten en las siguientes cinco: (Vázquez et al, s/f, p. 427).

- a) *Distanciamiento*: consiste en que la persona intente adaptarse al problema, con la solución de no pensar en él o evitar que le afecte, tratando de regular sus emociones negativas.
- b) *Autocontrol*: se refiere al esfuerzo que la persona hace para controlar sus propios sentimientos y respuestas emocionales que generan la mayoría de veces los estresores.

- c) *Aceptación de Responsabilidad*: en esta estrategia de afrontamiento la persona reconoce el papel que ha tenido en el origen o mantenimiento del problema, lo que quiere decir que, es capaz de aceptar con responsabilidad algunas acciones o conductas que el mismo ha generado para mantener el estrés.
- d) *Escape o Evitación*: aquí son empleados pensamientos irrealistas con el fin de evitar exponerse a las demandas, por ejemplo, el comer excesivamente, beber o usar algún tipo de drogas o medicamentos que lo mantengan ocupado en otra situación.
- e) *Reevaluación Positiva*: en esta estrategia la persona intenta reevaluar la situación con el fin de percibir aspectos positivos que la situación estresante tenga o haya tenido en él, un ejemplo de ello sería las parejas en una ruptura que intentan minorar su tristeza y el estrés que conlleva a través de evaluar todos los aspectos positivos que ha dejado la persona en ella.

Una vez analizadas ya las estrategias de afrontamiento en donde se lleva a cabo la resolución del problema y las emociones, se debe tener en cuenta que no solo se puede llegar a emplear una para afrontar alguna situación, sino que pueden llegar a combinarse más de dos dependiendo de los recursos con los que cuenta cada persona.

Por ello, la estrategia de afrontamiento que combina tanto la solución de problemas, así como, la regulación emocional es: *la búsqueda de apoyo social*, dicha estrategia consiste en acudir a otras personas como amigos, familiares, compañeros de trabajo, etc., con el fin de buscar ayuda, información, comprensión y apoyo emocional a través de ellos. Aquí se cumpliría tanto la solución de problemas debido a que estas personas pueden otorgar al individuo que presenta la situación de estrés, estrategias o posibles acciones que pudiera realizar para solucionar el conflicto y de igual forma sirve para la regulación emocional, ya que de esta forma la persona canaliza sus sentimientos y minorar sus emociones (Vázquez et al, s/f, p. 428).

Las diferentes formas en las que los seres humanos afrontan realmente un problema, dependen en gran medida de los recursos con los que cada persona cuenta y de igual forma, los cuales estén disponibles para ellos. Los recursos son las herramientas o habilidades con los que cada ser humano cuenta. El decir que una persona afronta de una forma más adecuada diferentes situaciones es por el hecho que cuenta con más recursos disponibles, los cuales es capaz de encontrar la forma correcta de usarlos con el fin de contrarrestar las demandas (Lazarus y Folkman, 1984, p. 158).

Si bien cada persona de acuerdo a su conocimiento, capacidades cognitivas, experiencias y entorno, elige la Estrategia de Afrontamiento más adecuada de manera individual, de igual forma, las habilidades sociales son importantes en el afrontamiento debido a que facilitan la resolución de los problemas con la ayuda de otras personas del entorno, aumenta la capacidad para obtener apoyo y cooperación y, en general, llegan a otorgar a las personas, un mayor control sobre las interacciones sociales. Por ello, es importante desarrollar a la par esta habilidad, ya que, al combinarse con alguna Estrategia de Afrontamiento adecuada, podría generar buenos resultados (Lazarus y Folkman, 1984, p. 163).

Como se mencionó las estrategias de afrontamiento son diversas y distintas para cada ser humano, sin embargo, Papalia y Sally (2002) proponen algunas estrategias que ayudan al individuo a generar respuestas más óptimas y adaptativas y de esta forma afrontar las demandas del entorno, dichas estrategias son las siguientes: (Papalia y Sally, 2002, pp. 368-389)

- *Prepararse para el suceso*: en esta estrategia le persona trata de prever que acciones puede llevar a cabo para las futuras consecuencias que conlleve la demanda, con el fin de generar un plan para superar la situación, reafirmar que puede hacer al respecto y pensar más racionalmente.

- *Afrontamiento y Activación*: el estrés que generan los problemas repercute de manera física en los músculos, por lo tanto, es importante implementar técnicas de relajación muscular.
- *Impacto y afrontamiento*: se trata de que la persona intente permanecer en un estado de tranquilidad para así controlar la situación de una mejor forma, así como aceptar el enojo, frustración o estrés que generan las diferentes situaciones.
- *Reforzar las autoafirmaciones*: una vez que la persona haya enfrentado todo el problema o una parte de él, tiene que hacer consciente lo que ha logrado con la situación y a través de la palabra decirse a sí misma afirmaciones como “lo hice” “lo he podido hacer” y “lo he conseguido”.

Por su parte, autores como Sandin y Chorot (2002) han estudiado las diferentes estrategias de afrontamiento que promueven los recursos de las personas que se encuentran en dificultades, con el objetivo de favorecer su calidad de vida, algunas de ellas son: (Sandin y Chorot 2002 citado por Sierra et al, 2010, p. 28).

- *Focalizado en la solución del problema*: en esta estrategia la persona intenta analizar las causas por las que se dio el problema.
- *Autofocalización Negativa*: en este tipo de estrategia la persona piensa que el problema actual por el que se encuentre puede llegar a ser peor.
- *Reevaluación Positiva*: en este estilo de afrontamiento la persona acepta la situación tal cual es y decide afrontarla.
- *Expresión Emocional Abierta*: la persona afrontara la situación al momento de pedir ayuda a amigos y personas cercanas a él con el objetivo de que con ayuda pueda llegar a resolver el problema.
- *Evitación*: esta estrategia de afrontamiento se refiere al hecho de no enfrentar la realidad del conflicto e intentar olvidarlo de alguna forma en la que la persona encuentre conveniente bajo sus recursos.
- *Búsqueda de apoyo*: en este punto la persona buscara la forma de hablar con amigos, familiares o personas cercanas a él, no buscando que lo ayuden a resolver el problema, sino solo hablar del problema.

- *Religión*: esta estrategia de afrontamiento es usada cuando la persona acepta la situación, pero espera en Dios pueda tener alguna solución.

Como se observó existen diferentes tipos de estrategias de afrontamiento para llevar a cabo algún problema, estas dependen gradualmente de la personalidad y recursos con los que cuente cada persona para llevarlas a cabo, así como de igual forma, las experiencias y las respuestas que les han funcionado para resolver algún conflicto.

Dentro del estudio de la Psicología, se han estudiado la forma en que cada persona elige las Estrategias de Afrontamiento correctas para cada situación, sin embargo, algunas personas no cuentan con las habilidades necesarias para hacer frente algún problema, por ello, gran parte del trabajo de los expertos en Psicología, ha sido buscar las estrategias adecuadas y preparar a las personas para resolver situaciones conflictivas a lo largo de su vida.

De acuerdo a esto, la Terapia Multimodal, propuesta por Lazarus en 1983, se enfoca en centrar a las personas en problemas específicos y buscar a través de sus recursos soluciones que lo hagan llevar a cabo una buena resolución de problemas, generando una perspectiva con respecto a la Estrategia de Afrontamiento más adecuadas, así como hacer consciencia sobre las soluciones que se han llevado a cabo y no les han sido funcionales, por lo tanto, buscar estrategias más funcionales (Lazarus, 1997, p.17).

La Terapia Multimodal, comprende al ser humano como un organismo biológico el cual se comporta, tiene emociones, siente, imagina, piensan e interactúa entre sí, y conforme a esto de igual forma, son seres quienes presentan diferentes tipos de problemáticas a las cuales les debe dar solución satisfactoria (Lazarus, 1997, p. 15).

Con el fin de cumplir el objetivo de la Terapia Multimodal, primeramente, se debe analizar el estado integrativo que presente en el momento la persona a través del perfil BASIC, propuesto dentro de la Terapia Multimodal, el cual se compone de los siguientes aspectos: (Kertész, 2005, p. 114).

- Biológico: estado de salud, enfermedades y medicamentos consumidos en la actualidad.
- Afectivo: consiste en las emociones sentidas, expresadas o no de acuerdo a un problema significativo en el momento.
- Sensaciones: percepciones de cambio en el funcionamiento corporal, por ejemplo, hambre o dolor.
- Imágenes: se refiere a las representaciones de los datos de los sentidos.
- Cognitivo: creencias, ideas, valores y diálogos internos de la persona.
- Conductas: lo que se hace y dice, así como la forma con la cual se realiza.
- Social: relaciones actuales o pasadas con las demás personas.

Estos aspectos se deben analizar y determinar si existen problemas significativos en cada una de las modalidades ya presentadas para de ahí partir y otorgar soluciones óptimas, cabe mencionar que puede existir más de un problema relevante en cualquiera de estas áreas y con ello una vez identificados ayudar a cada persona a buscar las habilidades de Afrontamiento adecuadas para resolver sus problemáticas (Lazarus, 1997, p. 18).

En conclusión, las estrategias de afrontamiento juegan un papel importante en la adaptación que la persona tiene hacia su entorno, sin ellas no se podría hacer frente a las demandas ya sea internas y externas en las que se vea afectado el ser humano y por tanto, el problema permanecería ahí durante más tiempo sin resolverlo, lo que generaría en la persona fuertes niveles de estrés que la llevarían incluso a un deterioro en su salud tanto física como mental, estas estrategias han existido desde siempre en el ser humano,

sin embargo, es necesario optar por técnicas más adaptativas a la hora de hacerle frente a los estresores de la vida cotidiana.

2.3 Afrontamiento ante el acoso laboral.

Todos los seres humanos estamos en constante convivencia con otras personas, así como a diferentes problemas originados por el medio o incluso por las personas mismas. Debido a que el entorno existe diferentes situaciones a las que el ser humano debe hacer frente cotidianamente, cada persona utiliza sus propios recursos para solucionar diversos problemas. Uno de los entornos en donde la persona pasa gran parte de su tiempo de vida es el entorno laboral, en donde al igual que en el ámbito familiar, escolar o social se presentan constantemente fuentes que son generadoras de estrés.

En el contexto laboral difícilmente cada trabajador puede ser capaz de controlar o modificar situaciones que generen estrés, esto a causa que algunas no dependen de él, sino más bien de un grupo de trabajadores o directivos, de aquí que las estrategias de afrontamiento eficaces en otros ámbitos no sean tan eficientes. Es por esta razón que para solucionar problemas dentro del área laboral se necesita la participación de toda la organización (Hernández et al, 2007, p. 163).

Existe un sinnúmero de situaciones laborales las cuales podrían generar estrés en el trabajador, llevándolos a activar sus estrategias de afrontamiento para hacerles frente, situaciones como; carga de trabajo, falta de equidad entre los trabajadores, sueldos no bien remunerados y uno de los problemas de los que poco se ha hablado en la actualidad, como ya se mencionó, el acoso laboral, también conocido como hostigamiento o mobbing.

La prevención del Acoso Laboral es con el fin de evitar daños y actuar o afrontar antes de que las consecuencias negativas sucedan en cuanto a la empresa y las personas mismas, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia señala que el objetivo de la prevención es reducir la violencia y se integra en las siguientes etapas (Instituto Nacional Electoral, s/f, pp. 46-47).

- En primer lugar, anticipar y evitar que la violencia se genere en algún centro de trabajo.
- En segundo lugar, detectar de manera oportuna los actos o situaciones que posiblemente estén generando violencia con algún trabajador.
- En tercer lugar, intentar disminuir gradualmente el número de víctimas mediante acciones que detecten a tiempo algún tipo de violencia que se ejerza, en este caso mobbing.

Se debe tener claro que el Acoso Laboral, definitivamente es un tipo de violencia que afecta a la víctima de manera física, emocional y social, además de que en ningún caso se puede llegar a justificar la destrucción del empleado, por ello es importante una vez identificado correctamente que efectivamente, se está practicando acoso laboral, se lleven a cabo las estrategias correctas para afrontarlo debidamente (Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2007, p. 147).

Debido a que sigue siendo en la actualidad un tema un tanto difícil de abordar, algunas de las formas para evitar, afrontar y enfrentar el mobbing requieren de un largo trabajo personal con la víctima y las personas que se han involucrado de manera directa en la situación. En este punto el acosado tendrá que tomar diferentes papeles que le permitan hacerle frente a la situación, tales como; observador, investigador y terapeuta, por mencionar algunos (Bermúdez y García, 2012, p. 308).

Una de las estrategias para hacerle frente al acoso laboral es, desarrollar habilidades asertivas con el fin de hacerle frente a los acosadores, pero no de una forma agresiva o pasiva, uno de los pasos a seguir es hacer público lo sucedido, hablar con alguien externo de la misma organización, que sea capaz de orientar a la víctima con el fin de encaminarla a que se sienta más segura y protegida (Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2007, pp. 147-148).

Si el acoso ejercido en el área laboral se mantiene en secreto por el miedo a las posibles consecuencias negativas, este crece cada vez más, haciendo que el agresor se sienta protegido de alguna forma con el silencio de su víctima. Y de esta forma la propia persona que sufre esto solo aumenta el acoso cada vez más, a tal grado de que se sienta culpable de lo sucedido.

A nivel grupal dentro del área organizacional, se debe considerar al acoso laboral como un riesgo importante dentro del trabajo, debido a las graves consecuencias que puede traer consigo la práctica de este fenómeno, y de esta forma implementar en conjunto acciones que hagan consciente las acciones o conductas con las que se puede llegar a que exista algún tipo de acoso dentro de los trabajos (Mendizábal, s/f, p. 17).

Lo ideal es que todas las pequeñas, medianas y grandes empresas fomenten un clima laboral sano y seguro, libre de ambientes que pudieran resultar hostiles y abusivos para cualquiera de sus trabajadores, y con esto que no existan las conductas que fomenten el mobbing, lo que implica la necesidad de: (Instituto Nacional Electoral, s/f, pp. 49-50)

- Sensibilizar a todo el personal sin importar género o puesto que desempeñan, acerca del acoso laboral, que conductas con las que lo componen, las consecuencias y con ello la importancia de prevenirlo.

- Hacer consciente a los trabajadores que las conductas ligadas al acoso laboral pueden llegar a ser penalizadas y no encubiertas por testigos.
- Establecer políticas que permitan prevenir, controlar y vigilar constantemente a todo el personal para identificar si existe el riesgo de la presencia de este fenómeno en el trabajo.

El primer paso es la prevención del mobbing dentro del área laboral, la cual se refiere a aquellas medidas que se pueden aplicar justo antes de que se presente este problema. Una vez que el fenómeno ya se está presentando y la prevención no haya dado los resultados esperados, se hablaría entonces de una intervención ya con las personas participantes, en este caso el acosador, la víctima y los testigos si este fuera el caso. (Pérez et al, s/f, p. 56).

En algunos casos, las empresas no previenen este tipo de prácticas lo que desencadena a que se genere un ambiente hostil y se presente como tal acoso laboral, antes que se diagnostique como tal, es importante identificar correctamente si se presenta o no este fenómeno. Si se tiene la sensación de que las acciones realizadas por uno o varios miembros de la organización atentan contra la dignidad e integridad provocando una actitud hostil, por un periodo de tiempo largo y constante se puede pensar que efectivamente existe acoso dentro del área laboral. (Hirigoyen, 1998, p. 137).

La lucha constante de este riesgo psicosocial se debe realizar de manera conjunta, debido a que, aunque no todos los trabajadores puedan llegar a ser víctimas, pudieran caer en complicidad al encubrir actitudes encaminadas al mobbing, por el miedo al hablar y ser despedidos o incluso involucrarse dentro del problema, sin embargo, todos son piezas clave para identificar en una etapa temprana el Acoso Laboral.

La intervención en el Acoso Laboral debe ser en conjunto, tanto con los empleados con los subordinados y departamentos psicológicos y jurídicos que brinde la empresa y de no ser así, acudir a servicios externos a la empresa con el objetivo de evaluar el grado de la situación, es decir, la fase en la que se encuentre el acoso y de esta forma contribuir a actuar correctamente dependiendo si se encuentra en fase inicial o el acoso ya esté más avanzado, así como sus consecuencias (Pérez et al, s/f, pp. 62-63).

Si se llega a presentar acoso laboral, una de las conductas principales es ayudar a la víctima a ser consciente de que lo sufre y posteriormente otorgar estrategias que la ayuden a hacerle frente para que de esta forma se pueda eliminar. Una de las estrategias es reunir las evidencias necesarias para posteriormente denunciar o presentar una queja ante una autoridad dentro de la institución, algunas de las evidencias que se deben proporcionar son: (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2017, pp. 19-20).

- Videograbaciones de las acciones físicas, verbales y no verbales.
- Correos electrónicos o mensajes de texto que denoten el acoso laboral.
- Testimonios de algunos compañeros de trabajo que han sido testigos de este acto.
- Constancias medicas en el caso de haber sufrido lesiones o enfermedades desarrolladas a causa del acoso.
- Constancias psicológicas donde se muestre el daño a su salud mental debido a haber sufrido este acto.

Otra de las estrategias a realizar cuando se presenta Acoso Laboral es comunicar la situación a personas que pudieran apoyar de manera positiva, la cual puede ser se la propia familia, amigos o compañeros de trabajo, para que se pueda erradicar este fenómeno es necesario hablarlo y no callarlo, posteriormente lo ideal es denunciar al acosador reuniendo como se mencionó las pruebas necesarias para proceder de primera instancia con el centro de trabajo donde se está practicando, el sindicato o diversas instituciones que amparan a los trabajadores (Gobierno del Estado de México, s/f, p.1).

Hoy en día existen algunas instituciones que se han encargado de proteger y hacer valer los derechos de los trabajadores para así otorgarles un trabajo y vida digna, de esta manera también protegiendo al empleado víctima de mobbing una vez que se ha detectado que efectivamente lo sufre, en México existen diversas instituciones a las cuales cada trabajador puede acudir con el fin de denunciar o brindar la asesoría necesaria para esta problemática.

Algunas instituciones a las cuales se puede acudir en México son: (Gobierno del Estado de México, s/f, p. 1).

- Procuraduría General de Justicia del Estado de México.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Por último es importante evaluar de manera asertiva la situación para así identificar que se está presentando la práctica, en el caso de las Estrategias de Afrontamiento correctas es necesario trabajarlas en conjunto en especial con la víctima, debido a que la evitación como el no hacerle frente, guardarlo y callar, podrían resultar en consecuencias negativas catastróficas tanto para la empresa como para el trabajador, por ello es importante primero prevenir y si en el mayor de los casos se presenta comenzar a intervenir en el caso con las estrategias adecuadas y con la mano de las instituciones y leyes que actualmente amparan al trabajador.

CAPÍTULO III

MODELO Y ÁREA PSICOLÓGICA

3.1 Modelo psicológico cognitivo conductual.

a) Antecedentes.

La ciencia en el ámbito psicológico ha crecido gradualmente en los últimos años, en donde diversos científicos se han dado a la tarea de investigar más allá la mente humana y los comportamientos de diferentes grupos sociales, es importante tener en cuenta la forma en como a lo largo de la historia se han ido descubriendo nuevos horizontes en cuanto a la Psicología, así pues diversos autores han investigado las conductas y trastornos mentales bajo distintos enfoques y modelos, desde sus inicios con el Psicoanálisis y su representante Sigmund Freud, siguieron otros autores los cuales tenían diferentes puntos de vista que los llevo a investigar cada vez más la conducta humana, es por ello que actualmente existen diversos modelos de estudios para la psicología, como, por ejemplo, Psicoanálisis, Humanismo y Cognitivo por mencionar algunos.

Continuando con lo anterior, el modelo Cognitivo Conductual ha ido evolucionando en gran medida, convirtiéndose en uno de los enfoques terapéuticos más aplicados por los psicólogos en la actualidad, por la forma de intervención y los grandes resultados que se han logrado en la modificación de diferentes comportamientos de las personas al aplicarlo.

Diferentes autores entre los que destacan como principales exponentes del modelo Beck, Ellis y Kelly han ido contribuyendo para los descubrimientos de este enfoque. Además de ellos, antes ya se había tenido una noción en cuanto a la perspectiva de este modelo gracias a Epicteto que destacó “no son las cosas mismas las que nos perturban, sino las opiniones que tenemos de esas cosas” (Epicteto siglo I d.C. citado por Feixas y Miró, 1993, p. 209) en donde destaca que los pensamientos de cada ser humano juegan un papel sumamente importante el cual influirá de manera ya sea positiva o negativa en su comportamiento y sus relaciones interpersonales.

Como se puede destacar, el modelo Cognitivo Conductual, a pesar de ser relativamente moderno y empleado en la psicoterapia actualmente, tiene sus inicios desde épocas remotas, donde incluso algunos filósofos sin tenerlo presente ya empleaban este modelo en sus filosofías, no fue hasta que fue estudiado más a detalle que se verificó su efectividad para diferentes tipos de problemáticas y trastornos mentales.

Siguiendo con los antecedentes filosóficos que se han encontrado relacionados con el modelo cognitivo, años después de este postulado de Epicteto, filósofos como Hume y Spinoza señalaron la importancia que tienen los pensamientos sobre las emociones. Destacando también que parte de los malestares que presentan los seres humanos son meramente pensamiento que al ser erróneos los llevan a generar síntomas o conductas que no son adaptables al medio, provocando incluso trastornos mentales (Feixas y Miró, 1993, p. 209).

En este sentido se comprende que la Psicología y la psicoterapia tienen relación con la Filosofía incluyendo de igual forma el modelo Cognitivo Conductual, los primeros filósofos se dedicaban básicamente a intentar comprender la naturaleza humana y específicamente a los malestares emocionales intentando explicar las perturbaciones

emocionales que surgían, formas de pensar de las personas y la forma en cómo se comportaban dentro de la sociedad, bajo los parámetros de lo normal y lo que no era normal, dichos aspectos que van de la mano del enfoque Cognitivo Conductual en la actualidad (Hernández y Sánchez, 2007, p. 10).

Por otro lado, dentro de los antecedentes meramente de la ciencia psicológica que contribuyeron a la aparición del modelo cognitivo destacan los siguientes: (Feixas y Miró, 1993, pp.210 – 211).

- *Desarrollo del conductismo mediacional y covariante.* Comenzando con el conductismo covariante de Homme en 1965 contribuyo mencionando que los contenidos mentales o sucesos más privados de cada persona deben ser considerados conductas encubiertas que continúan con los principios de aprendizaje que se relaciona con la conducta manifiesta, de esta manera Homme propone que un mismo estímulo puede ser capaz de provocar dos respuestas totalmente diferentes, una encubierta y la otra manifiesta. Para Homme la conducta anormal de las personas se da cuando tanto la conducta como el pensamiento no resultan una función adaptativa.
- *El descontento con los tratamientos.* Como bien se menciona la falta de efectividad en los tratamientos de los enfoques tanto psicoanalíticos como conductuales. Ya que no se adaptaban correctamente a cierto tipo de problemáticas presentadas por cada paciente, poniendo en duda la eficiencia de las terapias psicodinámicas, además de lo largo que era el tratamiento de la misma.
- *La emergencia de la psicología cognitiva.* Al existir la falta de fundamentos para hacer real las terapias cognitivas en la psicología cognitiva, estas no se pueden considerar como un desarrollo tecnológico de la psicología cognitiva si no como una influencia que se enfoca en la cognición.

De este modo en el ámbito de los inicios de la Psicología, se encontraba dominado principalmente por psiquiatras, debido a que partían del modelo médico, aunque en caso de muchos sus bases eran más filosóficas, ya que se veían en la necesidad de emplearlas al tratarse de problemáticas emocionales, así mismo, empleaban la cognición mediante algunas técnicas como: la hipnosis y la sugestión, por mencionar algunas (Hernández y Sánchez, 2007, p. 20).

Conforme la ciencia de la Psicología fue creciendo a través de los años, los investigadores de ella y en este caso del enfoque cognitivo cada vez se debían a dar a la tarea de investigar más y nuevas conductas y diversos trastornos mentales, por lo que se comenzó a poner en análisis diversos conceptos con el fin de estructurar de manera adecuada, de igual forma dar credibilidad y eficacia al modelo cognitivo.

Algunos de los primeros conceptos básicos empleados en el modelo Cognitivo Conductual son los siguientes: (Feixas y Miró, 1993, pp.214-).

- Esquema: los orígenes de esta palabra dentro del ámbito de la psicología surgen de los escritos de Piaget, Head y Barlett. Este último autor considera el esquema dentro del estudio de la mente humano, como una organización que contiene reacciones y experiencias pasadas. Por lo tanto, la estructura cognitiva se entiende como la estructura que organiza internamente la información que se obtiene a través del medio mediante la percepción, permitiendo así identificar los estímulos más rápidamente, categorizar los acontecimientos, seleccionar estrategias para obtener información nueva, resolver problemas y alcanzar metas.
- Operaciones Cognitivas: se les considera operaciones cognitivas a los procesos mediante los cuales los diferentes componentes del sistema cognitivo como, por ejemplo, la memoria, operan con el fin de procesar la información para de esta forma dar respuesta a los estímulos o situaciones. Estas operaciones han recibido. Estas operaciones cognitivas han tenido relevancia

dentro de los modelos cognitivos, en especial del de Beck que se mencionara más adelante.

- **Productos Cognitivos:** los productos cognitivos son los resultados de las operaciones cognitivas, es decir el resultado del procesamiento llevado a cabo, tales productos suelen manifestarse por medio de pensamientos, autoafirmaciones, imágenes, atribuciones, entre otras.

Es importante tener presentes que este modelo ha tenido relevancia gracias a las diferentes investigaciones que se han realizado por diversos psicólogos y anteriormente filósofos que se han interesado tanto por la cognición humana, es decir los procesos empleados para la resolución de problemas, y la conducta que es lo que se observa por la sociedad, la manera de desarrollarse con los demás y responder a diferentes estímulos, esto con el objetivo de hacer a cada ser humano funcional para con el mismo y su entorno. Y de esta forma cumplir con el objetivo del modelo cognitivo conductual que es modificar comportamientos y pensamientos de tal forma que hagan que cada persona sea funcional a su entorno.

b) Principales exponentes.

A lo largo del desarrollo de las terapias cognitivas han surgido diversos autores pioneros de este modelo, que se interesaron por el estudio de la cognición e incluso proponer un modelo psicoterapéutico con ello, a pesar de las diferencias que han surgido entre ellos, se han dado a la tarea de poner a los procesos mentales como centro de principal atención.

1) Kelly.

Uno de los principales precursores del modelo cognitivo es Kelly que es considerado el primer teórico que presentó su teoría de la personalidad bajo un enfoque clínico encaminado a la Terapia Cognitiva. De acuerdo a su idea principal, la anticipación a los hechos es la principal responsable de los procesos psicológicos que el individuo presenta. Su teoría está basada en la sistematización de las estructuras, el significado y comprensión que el individuo le da de acuerdo a sus propios términos (Feixas y Miró, 1993, p.211).

Para este autor, los procesos psicológicos están relacionados con la anticipación, a la cual le da un significado totalmente distinto a lo habitual, por lo que para él al hablar de anticipación es hacer referencia a las dimensiones de significado, dicho de otro modo, la manera en cómo las personas le dan significado a los sucesos que le ocurren, entrando en juego su sistema de construcción, con el fin de anticipar los acontecimientos (Botella y Feixas, 2008, p. 40).

Dentro de este marco, según Kelly el cambio psicológico que generara la persona resulta de construir y adaptar una nueva alternativa que aporte un nuevo sentido a sí mismo y al mundo. Así pues, en este postulado de Kelly se debía buscar un abanico de alternativas y elegir la que más se adaptara al medio y a la persona en sí misma, Por esto la terapia de los constructos personales se ha considerado uno de los enfoques más característicos de la reciente orientación cognitivo- constructivista (Feixas y Miró, 1993, p. 211).

Continuando con lo anterior, en la teoría que propone Kelly se hace referencia a que a comparación de otras teorías, esta afirma que las personas no adoptan un modo pasivo de relacionarse con el entorno, por ejemplo en el aspecto de las reglas y normas sociales, cada quien construye su propio concepto, sus propias reglas y normas, basándose de un primer encuentro con ellas, pero modificándolas de acuerdo a su manera de organizar

sus constructos personales, creando por su cuenta diferentes ideas de los conceptos principales de regla y norma social (Alvares et al, 2016, p. 102)

El enfoque característico de Kelly (1955 citado por Feixas y Miró, 1993, p. 218) es denominado “Constructos Personales”, según este postulado, el conocimiento adquirido se organiza de una manera jerárquica en un sistema de constructos personales o también llamado Estructura Cognitiva Global, dicho enfoque contiene nociones similares al esquema cognitivo.

Un ejemplo del enfoque propuesto por este autor es el siguiente; suponiendo que dos personas se encuentran en una situación igual, cada una de ellas de una respuesta totalmente distinta, debido a que cada persona actuara bajo sus conocimientos organizados de una manera diferente, tomando en cuenta experiencias previas de una situación similar por lo que las llevara a actuar por caminos diferentes para hacerle frente o reaccionar a la situación, así sea la misma (Botella y Feixas, 2008, p. 41).

En los niveles más supraordenados bajo estos constructos se encuentran los esquemas nucleares es decir los pensamientos centrales de la conducta de cada persona los cuales definen su identidad. Se trata de constructos que gobiernan el dar sentido a través de procesamiento, atención y almacenamiento, a los acontecimientos de la vida del sujeto, en particular los constructos más supraordenados, son los más difíciles de modificar, ya que al hacerlo se transformaría por completo la identidad de la persona (Feixas y Miró, 1993, pp. 217-218).

Por lo que en general, el enfoque que propone Kelly, modifica principalmente los esquemas establecidos por los seres humanos, los cuales no son adaptables para el entorno de la persona, trabajando no solo con los pensamientos sino de igual forma la

conducta que ellos generan, transformando los constructos de cada paciente por unos que le permitan desarrollarse de una mejor forma, esto claramente sin modificar la esencia de cada paciente.

2) Ellis.

Entro uno de los principales percusores del Modelo Cognitivo se encuentra Albert Ellis, destacándolo como uno de los principales fundadores de este modelo. Dentro del trabajo de Ellis bajo este enfoque destaco que reemplazo la escucha pasiva por una actitud más activa y directiva en la cual a través del dialogo con los pacientes, el terapeuta podría llegar a que la persona hiciera consciente lo negativo de su vida y de esta forma cambiarlo (Feixas y Miró, 1993, p. 212).

La teoría de Albert Elis que contribuyó gradualmente al Modelo Cognitivo fue la “Terapia Racional Emotiva, propuesta en el año de 1956 primeramente con el nombre de “Terapia Racional”. Ellis menciona a partir de esta terapia que las personas actúan de acuerdo a los aprendizajes obtenidos previamente de diversas situaciones, postula que el ser humano aprende de su contexto y de las experiencias pasadas vividas (Hernández y Sánchez, 2007, p. 33).

Por ejemplo, todos como seres humanos tenemos conocimientos innatos como caminar, sin embargo, al momento de aprender a caminar el ser humano necesita del conocimiento de alguien más realizar la marcha de una mejor manera, así tanto la herencia biológica, el aprendizaje adquirido por la misma persona y las interacciones con los demás, se combinan para proporcionar una mejor adaptabilidad al medio.

Cabe mencionar, que, desde el punto de la Terapia Racional Emotiva, al igual que las conductas, también las emociones suelen ser controladas por las tendencias innatas y adquiridas por la experiencia y los demás. A través de las creencias de cada ser humano juegan un papel importante y son condicionadas por la forma en que interpretamos o consideramos diversas situaciones que ocurren a lo largo de la vida de esta manera la forma en como elegimos actuar para que así suceden los acontecimientos vividos (Hernández y Sánchez, 2007, p. 33).

Por ello Ellis menciona que la mayoría de las personas que acuden a apoyo psicológico contienen un conjunto de creencias irracionales, que no los hacen funcionales en su entorno, el problema central de dichas ideas es que implican absolutos y por lo tanto no se permiten ellos mismos la posibilidad de cometer errores y aprender de ellos y por lo tanto a tener presentes estas creencias no funcionales, al presentarse un problema la persona suele tener un malestar psicológico que le impedirá desarrollarse correctamente para resolver el problema (Morris y Maisto, 2001, p. 563).

Es por lo anterior mencionado que Ellis plantea en su esquema A-B-C mediante su Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC), lo siguiente: (Hernández y Sánchez, 2007, pp. 33-34)

- “A” en este esquema la letra A representa un suceso o acontecimiento activador de la conducta. Este puede ser externo (provocado por el medio) o interno (provocado por un pensamiento, fantasía o emoción).
- “B”, en este punto una vez sucedido el acontecimiento activador, entra en juego todo el contenido del sistema cognitivo de cada persona, en donde intervienen, pensamientos, recuerdos, imágenes, supuestos, normas, valores y filosofía de vida).
- “C”, representa todas las reacciones y consecuencias que la persona da como respuesta ante una situación “A”, estas respuestas pueden ser de tipo cognitivo (pensamientos) emotivas (emociones y sentimientos) o conductuales (acciones).

Mediante este esquema propuesto en la TREC, los psicoterapeutas cuestionan esas creencias irracionales llegando al grado de hacerle ver que esa creencia no está siendo funcional para la resolución de los problemas que se le presentan, y que con la ayuda del dialogo el paciente puede ser capaz de modificar sus creencias irracionales y de esta forma ser funcional (Morris y Maisto, 2001, p. 563).

Mediante la teoría de la TREC, Ellis menciona que los acontecimientos activadores “A” no son los responsables de generar consecuencias ya sea conductuales, emocionales o cognitivas “C”, si no que por medio de sus creencias y pensamientos “B”, se determina la manera en cómo el individuo procesa la información de la situación y se determina de qué manera dará respuesta a la misma (Hernández y Sánchez, 2007, p. 34).

Por ello bajo el modelo de Ellis es importante trabajar sobre los pensamientos y creencias de la persona, los cuales ha adquirido a través de la cultura, experiencias pasadas, educación y creencias familiares ya que al trabajar con aquello que piensa y no está siendo adaptable, se puede modificar gradualmente su conducta disfuncional provocando que sea adaptable a su entorno.

Ellis postula que cuando una persona experimenta emociones no adaptativas es porque sus pensamientos o sistemas de creencias son irracionales y tienen alguna de las cuatro características que se presentan a continuación: (Hernández y Sánchez, 2007, p. 34)

- Piensa que algo o alguien debe ser necesario o tiene que ser diferente a como es en realidad.
- Cuando es de esa manera lo encuentra terrible, horroroso y horrible.

- Piensa que no debería y no puede sufrir, soportar o tolerar a esta persona o cosa y por eso llega a la conclusión que no debería haber sido así.
- Piensa constantemente que él y otras personas han cometido errores horribles y no deberían actuar como lo hacen, por lo que son catalogados como canallas y despreciables.

El terapeuta que trabaja bajo el enfoque de la Terapia Racional Emotiva de Ellis encara este tipo de ideas irracionales, aplicando algunas técnicas como la persuasión, el reto, las órdenes y los argumentos teóricos. Distintas investigaciones han descubierto que los pacientes trabajan bajo este enfoque son capaces de reinterpretar sus ideas y experiencias pasadas negativas, disminuyendo así las conductas disfuncionales (Morris y Maisto, 2001, p. 554).

3) Beck.

Beck es considerado uno de los principales exponentes del modelo cognitivo bajo su “terapia cognoscitiva” que se enfoca principalmente para tratar la depresión, pero actualmente se ha ido adaptando para trabajar diversos conflictos psicológicos. El modelo de Beck identifica el papel que los esquemas juegan en la formación y el mantenimiento de algunos trastornos, en específico el estudio la depresión y menciona esta es originada por patrones negativos del pensamiento que la persona desarrolla acerca de sí mismo (Morris y Maisto, 2001, p. 564).

Una de las ideas principales de la terapia de Beck es que las personas con desórdenes mentales tienen pautas de pensamientos desadaptativos, para cambiar dichos pensamientos el paciente puede a través de su funcionamiento mental, modificar estos pensamientos por positivos. Por ello, esta terapia se enfoca en el cambio de

cogniciones pensamientos, emociones y conductas disfuncionales (Hernández y Sánchez, 2007, p. 36).

Con respecto a las hipótesis de Beck acerca de este tipo de terapia, propone que las cogniciones influyen de manera significativa en el estado psíquico de los seres humanos, dicho de otro modo, pueden llegar a generar o mantener diferentes desordenes tanto a nivel personal como conductual. Por lo que las personas sienten, piensan e imaginan influye al momento de interactuar con los demás (Castanedo, 2008 p. 92).

Con lo que respecta al objetivo de la terapia de Beck, uno de los principales es identificar los pensamientos automáticos que están distorsionados, y que como su nombre lo dice, se presentan de manera automática mientras la persona se encuentra en medio de una situación en particular o recuerda algún suceso significativo del pasado. Beck menciona que los pacientes con depresión, presentan más pensamientos automáticos negativos que los demás, por lo tanto, los pensamientos en este tipo de pacientes son encaminados a conductas de desesperanza, aislamiento o evitación, que llevan a agravar el problema (Hernández y Sánchez, 2007, p. 36).

En su Terapia Cognoscitiva Beck menciona un concepto importante a tomar en cuenta en cuanto se identifican los pensamientos automáticos de la persona y son los “errores cognoscitivos” identificando así a las formas características del procesamiento de los pacientes deprimidos, dichos errores han sido clasificados en los siguientes: (Feixas y Miro, 1993, pp. 220-221).

- *Pensamiento absolutista “todo o nada”*: tendencia a ver todas las experiencias mediante dos posibilidades opuestas, con el pensamiento “todo o nada”.
- *Sobre generalización*: es el proceso de establecer una conclusión general a partir de situaciones que no la justifican.

- *Filtro mental*: proceso por el cual se filtra la experiencia de modo en que se atiende solo un detalle de la situación, ignorando por completo lo demás.
- *Descalificación de lo positivo*: Las experiencias positivas de una situación se rechazan por completo, insistiendo en que no cuenta por algún motivo u otro.
- *Sacar conclusiones precipitadas*: la persona aquí llega a una conclusión precipitada sin tener los fundamentos que lo apoyen, presenta dos variantes:
 - *Lectura del pensamiento*: idea errónea de imaginar lo que el otro está pensando, sin la necesidad de comprobarlo o preguntarlo.
 - *Rueda de la fortuna*: se considera y precipita a que algo va a salir mal antes de que haya motivos para pensarlo.
- *Engrandecer o minimizar*: exagerar o minimizar la importancia de unos acontecimientos de otros.
- *Deberes e imperativos*: trata de auto imposiciones que la persona suele hacerse, sin la necesidad que le corresponda cumplirlas.
- *Personalización*: tendencia a atribuirse errores que no le corresponde a la persona.

Para la terapia de Beck, es importante identificar a tiempo estos pensamientos llamados como se mencionó “errores cognitivos” debido a que como se puede notar la mayoría crean predisposición de algunas situaciones, impidiendo que se pueda presentar la conducta adecuada para resolver algunos problemas.

A través de estos errores cognitivos presentados, la terapia de Beck se guía para identificar y modificarlas, ya que como lo menciona estos se acompañan en ocasiones de una visión negativa del mundo, de los acontecimientos y del mundo, generando trastornos depresivos o de ansiedad en la persona, por ello la Terapia Cognitiva se enfoca principalmente en trabajar con estas distorsiones cognitivas y una vez minorándolas, el individuo será capaz de modificar sus conductas (Feixas y Miro, 1993, p. 216).

Por lo tanto, al estar presente dentro del enfoque cognitivo conductual, es importante trabajar correctamente con los pensamientos distorsionados que van presentando los pacientes para que puedan influir positivamente en su conducta bajo cualquier circunstancia y entorno en el que se presente, haciendo consciente el error que se maneja con los diferentes tipos de pensamientos para después irlos modificando.

c) Técnicas.

Existe una gran variedad de técnicas cognitivas que se han implementado en el tratamiento con pacientes que presentan diferentes dificultades, es importante tener conocimiento de las mismas para de esta manera poder implementarlas correctamente, siempre y cuando tomando en cuenta la personalidad del paciente, el conflicto que presenta y bajo que estilo se rige el terapeuta cognitivo.

- *Imaginación Racional Emotiva:*

Implica revivir a través de la imaginación un acontecimiento activador que hace sentir a la persona alterada con ella misma y su entorno, ya sea con ansiedad, pánico, depresión o rabia, y modificar ese sentimiento por otro negativo, pero más apropiado, como, por ejemplo, decepción, frustración, etcétera (Alvares et al, p. 108)

- *Proyección en el tiempo*

Se usa con el objetivo de conseguir una reestructuración cognitiva, al identificar que no es tan “terrible” que ocurra algún hecho temido por el paciente; ver que las consecuencias de ese hecho no son tan malas como se espera y aceptar lo peor que pudiera pasar, para cambiar lo que se pueda modificar y esté al alcance del paciente (Álvarez et al, 2016, p. 108).

- *Biblioterapia*

Se refiere a la recomendación por parte del terapeuta de todo aquel material escrito relacionado ya sea con la TREC o con la propia problemática que presenta el paciente. Esta técnica tiene como objetivo generar una mayor conciencia y conocimiento tanto del proceso terapéutico que lo ayudará a generar un adecuado entendimiento y facilitará el compromiso con la terapia, como el padecimiento por el que acude a terapia (Álvarez et al, 2016 p.108).

- *Aceptación incondicional*

El objetivo principal de esta técnica es que el paciente aprenda a aceptarse a pesar de sus errores y defectos. Que no se juzguen como personas sino más bien por sus hechos, para así minorar sentimientos de culpa o rechazo hacia el mismo (Álvarez et al, 2016, p. 110)

- *Métodos Humorísticos*

Esta técnica se caracteriza por el uso de canciones humorísticas o tomar con humor los pensamientos negativos generados. Busca desdramatizar las situaciones cotidianas a través de la exageración, en todo caso, la burla o el sarcasmo se dirigen a la situación y nunca a la persona, teniendo en cuenta siempre que, aunque se tengan las mejores intenciones, algunas veces el paciente puede malinterpretar esta intervención y sentirse ofendido (Álvarez et al, 2016, p. 110).

- *Inversión del Rol Racional*

Consiste en generar un debate dramático entre el "yo" irracional y el "yo" racional, para lograr la polarización, porque la gente suele generar pensamientos completamente opuestos antes del mismo incidente (Álvarez et al, 2016, p.110).

- *Ejercicios de Ataque a la Vergüenza.*

Los ejercicios propuestos en esta técnica tienen la finalidad de sentir lo que de manera habitual se llama vergüenza, pero de manera inofensiva, motivan al paciente a acostumbrarse a esa situación y dejar de juzgarse a sí mismo. Estos ejercicios van

enfocados a la idea irracional que el sujeto puede tener acerca de ser perfecto, lo cual genera algunas consecuencias negativas por no serlo; por lo tanto, esta técnica lleva al paciente a realizar todo aquello que quiere evitar y darse cuenta que es capaz de soportarlo (Álvarez et al, 2016, p. 110).

- *Ejercicios de Riesgo Calculado.*

Realizar ejercicios con el fin de modificar alguna conducta o sentimiento a través de acercamientos prácticos a la situación, persona o entorno en donde se generan estas conductas y pensamientos, teniendo en cuenta que no deben ser de excesivo riesgo para nosotros o los demás (Álvarez et al, 2016, p. 110).

- *Técnicas de Distracción.*

En esta técnica el terapeuta propone actividades agradables o entretenidas para el paciente, como, por ejemplo, empezar a realizar ejercicios físicos, escuchar música, salir con amigos, entre otras. En momentos en el que el paciente presente síntomas referentes a la depresión o ansiedad y el objetivo principal es dirigir los procesos de atención enfocados al pensamiento irracional hacia otros tipos de estímulos (Feixas y Miró, 1993, p. 230).

- *Relajación.*

Esta técnica es un procedimiento clásico el cual permite incrementar la percepción del autocontrol que tiene el paciente y con ello, mejorar su autoimagen, independiente de sus efectos sobre el sistema psicofisiológico (Feixas y Miró, 1993, p. 230).

- *Programación de actividades.*

Consiste en establecer una agenda acerca de las actividades a realizar por el paciente, esto tiene el objetivo de evitar la inercia, la dificultad para tomar decisiones y la rumiación excesiva (Feixas y Miró, 1993, pp. 230-231).

- *Valoración del Dominio y Agrado.*

Consiste en proponer al paciente que registre diariamente que mediante una escala del 1 al 5 el nivel de agrado y desagrado que experimenta al realizar sus actividades diarias (Feixas y Miró, 1993, p. 231).

- *Uso de Autoaserciones.*

En esta técnica el terapeuta trabaja en preparar al paciente al identificar mensajes de enfrentamiento más adaptativos que el mismo debe repetir antes, durante y después de las situaciones estresantes o ansiosas (Feixas y Miró, 1993, p. 231).

- *Entrenamiento de habilidades específicas.*

Consiste en entrenar adecuadamente al paciente para incrementar positivamente sus habilidades, como, por ejemplo, la comunicación, asertividad o resolución de problemas, por mencionar algunas. Que le permiten generar sentimientos de confianza y así poder modificar los esquemas del self sugerido (Feixas y Miró, 1993, p. 231).

- *Identificación de Pensamientos Disfuncionales*

Consiste en la detección de pensamientos automáticos, al mismo tiempo que se da. La detección de ellos permite emplear algunos procedimientos otros procedimientos para eliminar o minorar los pensamientos disfuncionales (Feixas y Miró, 1998, p. 232).

- *Registro de Diario de Pensamientos Disfuncionales*

Técnica propuesta por Beck, la cual constituye en gran parte la esencia de la terapia cognitiva para la depresión. El objetivo de esta técnica es registrar los pensamientos disfuncionales de la persona que presenta diariamente. En una hoja de papel se realizan 5 columnas, aunque pueden emplearse solo dos o tres. El uso de las dos primeras columnas corresponde a anotar todas las situaciones y pensamientos que se generan, en la tercera columna se registran los pensamientos automáticos que influyen en el estado emocional negativo de la persona. En la cuarta columna se intenta anotar un pensamiento más racional a la situación y en la quinta se registra la emoción una vez empleada el pensamiento racional (Feixas y Miró, 1993, p. 232).

- *Identificación de Errores Cognitivos.*

En esta técnica Beck propone ayudar al paciente a reconocer sus errores del procesamiento. La identificación de este procesamiento es un paso fundamental para el cuestionamiento de sus pensamientos automáticos (Feixas y Miró, 1993, p. 232).

- *Disputa racional.*

Esta técnica consiste en el cuestionamiento abierto y directo específicamente de las creencias irracionales del paciente. A través de este cuestionamiento, el terapeuta utiliza todos sus argumentos con el fin de demostrar la irracionalidad de la creencia y así el cliente tenga la capacidad de reconocer la falsedad de su irracionalidad (Feixas y Miro, 1993, p. 233).

- *Técnicas de retribución.*

Consiste en analizar detalladamente, el papel y las suposiciones que el paciente tiene acerca de las causas o responsabilidades de determinadas situaciones en su vida. Se pretende a través de esto, una atribución más realista de responsabilidades y minorar los sentimientos de culpabilidad (Feixas y Miró, 1993, p. 233).

- *Técnica del Rol Fijo.*

En esta técnica se le pide al paciente que se describa a sí mismo para después, el terapeuta reescribirlo de tal forma que se permita la exploración de nuevos esquemas. Posteriormente, al descubrir otras alternativas, se le sugiere cumplir con este nuevo rol creado, durante dos semanas en su vida cotidiana (Feixas y Miró, 1993, p. 233).

- *Ensayo Conductual y role playing.*

Esta técnica consiste en practicar conductas que el paciente deberá realizar en su contexto. Tiene por objetivo activar los esquemas anticipatorios la mayoría de veces negativos (Feixas y Miró, 1993, p. 231).

3.2. Área de la Psicología.

La psicología como ciencia ha solucionado diferentes conflictos en diferentes situaciones, gracias a su estudio del comportamiento humano, lo que ha hecho que se expanda en diferentes contextos, como por ejemplo dentro del contexto familiar, personal, escolar o laboral, por ello, actualmente la psicología al hacerse tan extensa a lo largo de su historia, se ha dividido en diversas áreas como, Psicología Social, Psicología Educativa, entre otras.

Actualmente una de las áreas de la psicología que ha tenido auge en los últimos años es la Psicología Organizacional, la cual se define como “la rama de la Psicología que aplica los principios de esta en el lugar de trabajo” por lo tanto la Psicología Organizacional se encarga de aumentar la dignidad y el desempeño de los seres humanos que trabajan en las organizaciones y así aplicar las estrategias que brinda esta ciencia al área laboral (Aamodt, 2010, p. 2).

Por otro lado, Morris y Maisto (2001) menciona que la Psicología Organizacional se centra en “la forma en que los trabajadores se adaptan al ambiente social de las organizaciones humanas complejas”. Por ello es importante tener las bases necesarias de la psicología para emplearlas en los trabajadores a nivel personal y grupal y de esta forma generar espacios de trabajo óptimos para cada uno de los miembros de la organización (Morris y Maisto, 2001, p. 638)

Aunque en general el objetivo de la Psicología Organizacional es aumentar la productividad y el bienestar de los empleados, existen actualmente dos enfoques de la manera en que el objetivo se puede lograr. El enfoque industrial se dirige principalmente a las competencias necesarias que un empleado debe tener para realizar un trabajo, uno de sus objetivos es dotar a los empleados para adquirir capacidades que mejoren su

rendimiento a través de la capacitación. por su parte el enfoque organizacional crea una estructura y una cultura organizacional, haciendo que el empleado se sienta motivado y por lo tanto genere una alta productividad en conjunto con sus compañeros de trabajo (Aamodt, 2010, p. 4).

Por lo tanto, la psicología Organizacional o Industrial, se encarga dependiendo del arrea en la que se enfoca, tanto de motivar como de capacitar al empleado para generar mayor producción, así como de entender a la organización como grupo de trabajo y seres humanos, para que de esta forma se puedan resolver problemas que puedan llegar a presentarse en el ámbito laboral, ya sea de manera personal o en grupo.

Los psicólogos que se dedican a esta área emplean conceptos, teorías y técnicas relacionadas con todas las áreas de la psicología, pero en este caso, para aplicarlas en el contexto laboral, con el fin de estudiar los comportamientos de las personas dentro del área laboral, cabe descartar que el psicólogo dedicado a esta área no se dedicara a dar terapia psicológica a los trabajadores para trabajar con ellos de manera personal, si no que brindara estrategias de manera colectiva e individual solo con el fin de mejorar la calidad de vida dentro del área laboral (Arnold y Randall, 2012, p. 5).

En la actualidad cada vez más las empresas se han preocupado por brindar a sus empleados las mejores condiciones de trabajo y por ello la importancia de actualizar día con día y hacer necesario implementar esta rama dentro de las organizaciones, para brindarles una mejor calidad de vida dentro de su área laboral y con ello beneficiar a los trabajadores y la productividad de la empresa.

La Psicología Organizacional se ha dado a conocer con diversos nombres en diferentes industrias, de tal forma que ha existido cierta confusión. En el caso de Reino

Unido y Estados Unidos, se utiliza el termino antiguo denominado psicología industrial. Actualmente una denominación más reciente usada principalmente en Estados Unidos es psicología organizacional o psicología i/o. En Reino Unido se le denomina psicología ocupacional. A lo largo de Europa por el contrario es conocida como psicología del trabajo y las organizaciones (Arnold y Randall, 2012, p. 19).

El estudio de la Psicología Organizacional es una de las ramas más actuales de la psicología, muchos psicólogos no saben con exactitud el momento en el que se inició, pero la mayoría menciona que el uso de la psicología dentro del trabajo comenzó en 1903 con Walter Dill Scott en su obra "the theory of Advertising", donde la Psicología fue aplicada por primera vez en los negocios (Aamodt, 2010, p. 5).

En la época en la que se comenzaron a presentar mayores avances de esta área fue a lo largo de las guerras mundiales, durante la primera guerra mundial, se comenzó a ver la gran utilidad que representaba emplear la psicología dentro del trabajo, comenzando con la necesidad de evaluar la capacidad mental de los soldados postulados para participar en la primera guerra mundial (Enciso y Perilla, 2004, p. 6).

Por ello, uno de los primeros exámenes psicométricos, aplicados a la psicología organizacional, fueron los famosos, Army Alfa y Army Beta, empleados para examinar la habilidad mental con la que contaban los soldados. En el caso de la prueba Alfa era utilizada para los soldados que sabían leer y la prueba Beta para aquellos que no sabían leer, los soldados más inteligentes según estas pruebas, eran asignados a oficinas de capacitación y los menos inteligentes a las áreas de infantería (Aamodt, 2010, p. 6).

Durante la Segunda Guerra Mundial la APA (Asociación Americana de Psicología), al ver que la Psicología tenía una gran influencia de manera positiva en el ámbito laboral

y decide abrir en 1944, la división 14 de Psicología Organizacional e Industrial, con el fin de avalar que la ciencia de la Psicología de igual forma debía contribuir no solo en el apoyo a personas con problemas emocionales y conductuales, sino de igual forma a problemas que se pudieran suscitar dentro de las organizaciones (Encino et al, 2004, p. 6).

A lo largo de la historia de la Psicología Organizacional, existieron diversos autores que aportaron gradualmente en esta rama, sin embargo, dos de los primeros autores más importantes dentro de los primeros años de la psicología organizacional fueron Frank Gilbreth y Lillian Moller, quienes fueron uno de los primeros científicos en preocuparse por mejorar la productividad y reducir la fatiga de los y trabajadores al estudiar los comportamientos de los empleados (Aamodt, 2010, p. 6).

El humanismo perteneciente a una de las teorías psicológicas, contribuyo notablemente al desarrollo de la psicología dentro de las empresas, debido a que se preocupó por el aspecto humano dentro de las industrias, dando paso a aspectos como la motivación, la participación, los estilos de dirección y liderazgo, así como rasgos de personalidad de los empleados, que se convirtieron en los factores principales para el aumento de la productividad (Babativa, 2017, p. 20).

En el año de 1930 la psicología organizacional ya era reconocida casi a nivel mundial. Para este entonces esta ciencia ya se había involucrado en temas dentro del industrial como la selección de personal y el correcto manejo de puestos. En este año uno de los estudios realizados que más impacto en esta rama fue el realizado en la planta de Hawthorne de la compañía Western Electric en Chicago, en el cual, se demostró que el comportamiento de cada empleado era muy complejo y que, además, las interacciones interpersonales que se generaban entre el gerente y los empleados eran de gran importancia en la función del comportamiento de cada empleado (Aamodt, 2010, p. 7).

El experimento mencionado consistió en someter a un grupo de trabajadores bajo el grupo experimental, los cuales se sometieron a cambios de iluminación, mientras que por otro lado el grupo de control, no se sometió a ningún cambio dentro de su área laboral. La productividad durante el experimento aumento lentamente en ambos grupos, sin embargo, tiempo después, la productividad del grupo experimental empezó a disminuir, lo que genero como una de las conclusiones que factores como la iluminación, son esenciales para la productividad de los empleados dentro de la empresa (Arnold y Randall, 2012, p. 17).

Esto llevo a las empresas a preocuparse por sus trabajadores y brindarles mejores instalaciones y maquinaria, buscando de esta forma una mejor estancia para sus empleados, generando como consecuencia que la productividad en los grupos de trabajo de diferentes áreas fuera mayor, de esta forma cuidar a su factor humano y tomarles la importancia suficiente dentro de cada empresa.

Highouse (1999 citado por Arnold y Randall, 2012), mencionó que otra de las conclusiones de los estudios de Hawthorne fue el notable incremento de la consejería en las organizaciones estadounidenses, durante la primera mitad del siglo XX, esto por la importancia que genero el contar con un personal capacitado que se diera a la tarea de estudiar los conflictos dentro de las organizaciones y no solo eso, sino también potencializar el factor humano de las empresas para que de esta forma la productividad aumentara gradualmente (Arnold y Randall, 2012, p. 18).

Para tener presente las características y funciones que el psicólogo realiza dentro de las organizaciones Alvares en 1995 señalo cuatro factores importantes los cuales son: (Alvares citado por Encino et al, 2004, p. 8).

- Criterios tradicionales de las organizaciones formales, implementando la mentalidad mercantilista.
- Jerarquías dentro de las áreas organizacionales
- Selección y rotación de personal
- Evaluación de las capacidades de las personas con el fin de asumir puestos de trabajo acode a ellas.

Por último, en la actualidad la Psicología aplicada en el trabajo, ha sido necesaria para las organizaciones abarcando hasta la fecha varios campos en la gestión gerencial, que van desde el desarrollo de técnicas y análisis en la organización de los empleados, selección de personal, diseños de manuales de funciones, procesos de inducción, capacitación, motivación, aplicación de psicometría, desarrollo de personal, clima y cultura organizacional, así como salud laboral, por mencionar algunos, preocupándose por la salud física y mental de cada miembro de las empresas garantizando estancias saludables y seguras para cada empleado.

En conclusión, es importante reconocer cada una de las ramas de la Psicología, ya que todas tienen en común tener la base de la Psicología como ciencia, estudiando el comportamiento humano en diferentes entornos de la vida de los seres humanos. En el caso de la psicología organizacional como se mencionó actualmente ha tenido un gran auge dentro de las organizaciones, haciéndola cada vez más indispensable para el cuidado del recurso humano de cada organización.

CAPÍTULO IV.

METODOLOGÍA

4.1. Planteamiento del problema.

El acoso laboral o mobbing representa un problema de salud pública muy importante para las empresas mexicanas y del mundo, ya que todos los trabajadores pueden llegar a estar expuestos a sufrirlo dentro de su área laboral, es importante investigar debido a sus graves consecuencias desde las que sufre la empresa; lo que conlleva bajo rendimiento, climas laborales negligentes, bajas de los empleados, pérdidas económicas y de capital humano por mencionar solo algunas.

Por otro lado, algunas de las consecuencias psicológicas que pueden llegar a sufrir los empleados víctimas de acoso laboral son trastorno de estrés, ansiedad y estrés postraumático, así como de igual forma desmotivación, baja autoestima, frustración y en algunos casos llegar al suicidio.

Con respecto al estudio del mobbing en el país Mexicano, son pocos los autores y estados que se han interesado en estudiar el tema, este fenómeno no solo debe ser estudiado desde la perspectiva psicológica, sino de igual forma en materia de derecho laboral, ya que hasta la fecha si existen leyes que protegen al trabajador y regulan la situación si se llegara a presentar dentro de una organización, sin embargo, no existe ninguna campaña de prevención, no solo se debe hacer justicia y reparar los daños que este representa, sino también prevenir de manera oportuna dentro de cada empresa mexicana (Mendizábal, s/f, p. 19).

Como se puede notar muy poco énfasis se la ha dado dentro del área de la psicología en este caso la psicología laboral, ya que efectivamente se sabe que existen causas de índole psicológico pero muy pocos o nulos los estudios del acoso laboral bajo este enfoque, por ello es importante investigar más a fondo este grave problema que actualmente está presente en las áreas laborales de México y el mundo.

Es importante analizar este fenómeno desde una perspectiva psicológica, ya que evidentemente tiene consecuencias negativas que van más allá de lo legal, sino que juega un papel importante dentro de la salud mental del trabajador, en el país se ha hecho muy poca consciencia del tema, siendo una autora llamada Gabriela Bermúdez Mendizábal, una institución la cual corresponde al Instituto Nacional Electoral y un solo el estado de Aguascalientes que se ha preocupado por estudiar, prevenir y analizar este fenómeno que se puede dar en cualquier trabajo.

En materia de psicología al cuidar y procurar la salud mental de los seres humanos, es importante enfatizar mucho más en este fenómeno, con el fin de prevenir futuros trastornos mentales que podría desencadenar este problema, tales como, estrés posttraumático, ansiedad y estrés, así como uno de los temas que no debe pasarse desapercibido, el suicidio, ya que este puede ser una de las consecuencias psicológicas al sufrir acoso laboral. No solo se deben brindar estrategias para afrontar las consecuencias, sino como ya se mencionó crear programas y campañas en donde obliguen a las empresas a identificarlo previo a que este resulte un problema mayor.

Es de suma importancia mencionar que la responsabilidad de llevar a cabo un correcto seguimiento de la prevención del mobbing, no solo recae en el trabajador, de igual forma se deben involucrar directivos y todos los empleados de la empresa para que de esta forma se pueda lograr el objetivo que será reducir el acoso dentro de las organizaciones.

El papel del psicólogo dentro de este problema es cuidar la salud mental de las personas, en este caso de los trabajadores, comenzando por concientizar y sensibilizar cada día más a los trabajadores de cualquier centro de trabajo, desde empresas grandes medianas y pequeñas con el fin de prevenir y si se llegara a dar el caso acompañar psicológicamente a la víctima en el proceso y si llegaran a presentarse trastornos derivados a esto, prestar la debida atención con el fin de ayudar a mejorar y superar esta situación.

4.1.1. Pregunta de investigación.

¿Cuál es la estrategia de afrontamiento más utilizada por los empleados ante el acoso laboral?

4.1.2. Justificación.

Hoy en día es importante conocer todos los riesgos psicosociales que pueden presentarse dentro de un centro de trabajo, desde macro empresas donde interactúan varios empleados de diferentes puestos y áreas, como microempresas donde pueden interactuar solo unos cuantos, en el mismo espacio de trabajo, esto debido a que es importante cuidar a los trabajadores tanto en su Salud Fisca como Mental, ya que de ellos resulta parte importante de la productividad de cualquier negocio.

Específicamente el problema psicosocial a abordar es el acoso laboral, con el fin de dar a conocer más acerca del tema y con ello ayudar a las personas que interactúan con compañeros de trabajo y jefes a evaluar las conductas que se presentan cotidianamente dentro de cada centro de trabajo y de esta forma identificar de una forma más optima si se está presentando o no Acoso Laboral.

De igual forma una de las consecuencias positivas que pudiera alcanzar la investigación de este tema es brindar las estrategias correctas para afrontar de manera más objetiva este problema si se llegara a dar, y no solo eso, sino que al dar a conocer diferentes formas de afrontamiento el empleado pueda contar con más herramientas positivas para resolver más óptimamente cualquier tipo de problema que le resulte incomodo dentro de su trabajo.

Retomando lo anterior, es de suma importancia conocer y estar conscientes de que tipo de estrategia de afrontamiento cada empleado emplea en algún conflicto, ya que de esta forma se puede tener una visión más amplia del nivel de resiliencia que pudiera llegar a tener, y de ser empleadas en su mayoría estrategias que no ayudaran a resolver el problema, establecer y proponer estrategias óptimas para la resolución y prevención del Acoso Laboral.

Estos alcances independientemente de que su objetivo sea cuidar y apoyar a los trabajadores, traerá consigo consecuencias positivas para la productividad de la empresa, debido a que, si los empleados se sienten felices y cómodos realizando sus tareas, el clima laboral mejorara notablemente, lo que provocara un alza en la calidad de trabajo que pudieran llegar a alcanzar, beneficiando así a la propia empresa de una forma incluso económica.

Por ello, se recomienda continuar enfatizando en la Salud Mental en cualquier centro de trabajo, previniendo y evitando diferentes conflictos psicosociales de riesgo, como en este caso el Acoso Laboral, para que de esta manera se identifiquen los conflictos justo a tiempo y, por lo tanto, las consecuencias negativas no sean tan graves para la víctima y por supuesto para el equipo de trabajo y la empresa como tal.

4.1.3. Formulación de la hipótesis.

- La estrategia de afrontamiento más utilizada por los empleados al sufrir acoso laboral es evitación.
- Dentro del área laboral el sexo femenino sufre más acoso laboral.

4.1.4. Determinación de las variables y Operacionalización.

- Variable dependiente: estrategia de afrontamiento
- Variable independiente: acoso laboral

Variable	Definición teórica	Definición operacional
Estrategia de afrontamiento	“Recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes” (Amarís et al, 2013, p. 125)	Lo que respondan en el cuestionario de afrontamiento del estrés, escrito por los autores Bonifacio Sandín y Paloma Chorot, el cual consta de 42 ítems.
Acoso laboral	“la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, 1998, p.1).	Lo que respondan en la escala Cisneros escrita por Inaki Piñuel que consta de 43 ítems.

4.1.5. Objetivos de la investigación.

➤ Objetivo general

Identificar las estrategias de afrontamiento más utilizada al sufrir acoso laboral mediante el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés y la escala Cisneros para el acoso laboral.

➤ Objetivos específicos.

- ✓ Conocer el sustento teórico de la variable independiente acoso laboral y la variable dependiente estrategias de afrontamiento mediante la recolección bibliográfica de las variables.
- ✓ Identificar los instrumentos con validez y confiabilidad para evaluar las variables a través de la búsqueda de artículos científicos.
- ✓ Analizar los resultados obtenidos de las respuestas del formulario mediante el programa SPSS.

4.2. Enfoque de la investigación: Cuantitativo.

El enfoque con el que se trabajó la investigación fue el cuantitativo el cual según Hernández es el enfoque mediante el cual se lleva a cabo la recolección y análisis de datos para responder a las preguntas de investigación planteadas a un inicio y de esta manera comprobar hipótesis establecidas previamente, llevando a cabo la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para de esta forma medir de manera numérica comportamientos en una población (Hernández et al, 2003, p. 5).

De acuerdo a lo que menciona Hernández, en los estudios cuantitativos se lleva a cabo una o varias hipótesis las cuales son puestas a prueba para transformar estas hipótesis en valores numéricos, todo esto con la ayuda de encuestas con preguntas

cerradas o instrumentos de medición estandarizados por mencionar algunos (Hernández et al, 2003, p. 11)

En relación al tema de investigación y el enfoque cuantitativo se llevó a la práctica primeramente estableciendo la hipótesis que hacía referencia a que la estrategia más utilizada por las personas que han sufrido acoso laboral era la evitación, posteriormente, tal como lo menciona el enfoque, se llevó a cabo la recolección de datos y se pusieron a prueba estas conductas de afrontamiento mediante escalas de medición, para después convertirlas a valores numéricos y dar respuesta a la hipótesis expuesta.

4.3. Alcance de la investigación: Descriptivo.

El tipo de estudio que se eligió para el trabajo de esta investigación fue el descriptivo, el cual de acuerdo a Danhke (Danhke, 1989: citado por Hernández et al, 2003, p. 117), estos estudios “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”, lo que significa que mediante el análisis de estos grupos o personas se puede llegar a describir situaciones que se generen.

Un estudio descriptivo se encarga de seleccionar diferentes situaciones para posteriormente medir o recolectar la información necesaria para describir de manera más optima la situación que se quiere poner en proceso de investigación; y una vez realizado este proceso encontrar las propiedades, características o rasgos más importantes que se generaron en el análisis del fenómeno a investigar.

De acuerdo a la investigación realizada primeramente se buscó la situación a investigar que en este caso son las estrategias de afrontamiento que utilizan las personas

víctimas de acoso laboral, llevando a cabo al análisis de este fenómeno y de esta manera encontrar los rasgos más importantes de este análisis, como, por ejemplo, que estrategia es la que más emplean o cuál de ellas es la que no emplean ante esta situación.

4.4. Diseño de la investigación: No experimental.

El diseño de investigación acorde al trabajo realizado es el no experimental, este tipo de diseño tiene por objetivo observar los fenómenos o situaciones de un contexto para posteriormente someterlo a un análisis, esto sin manipular las variables, tal y como lo señala Kerlinger (Kerlinger, 2002, p, 420: citado por Hernández et al, 2003, p. 267) “en la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamiento” es decir no se trabaja como tal con las personas, sino que solo son observadas y analizadas.

Con respecto al método de análisis de esta investigación cumple con estos criterios del diseño no experimental, ya que se pretende en este caso analizar ambas variables; tanto el acoso laboral como las estrategias de afrontamiento, esto a través del análisis de cuál es la estrategia más utilizada sin intervenir con las personas que respondan a estos cuestionarios y escalas, de esta forma solo observando mediante los mismo y analizar sus resultados.

4.5. Población y muestra

Empleados de ambos sexos con un rango de edad de 17 a 54 años.

4.6. Instrumentos.

Los instrumentos utilizados para este análisis estadístico son de acuerdo a las variables dependiente e independiente, las cuales corresponden al acoso laboral y las estrategias de afrontamiento. Para evaluar la relación de ambas variables se utilizaron los siguientes instrumentos:

- *Escala Cisneros para el Acoso Laboral.*
- *Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE).*

La Escala *Cisneros* es un cuestionario el cual fue realizado por Iñaki Piñuel, dicha escala consta de 43 reactivos que hacen referencia a las conductas presentadas ante el acoso laboral, en donde se pueden encontrar conductas de los diferentes tipos de acoso como el verbal, físico o sexual por mencionar algunos, esta escala tiene por objetivo evaluar el grado de acoso psicológico sufrido dentro de las áreas laborales de los centros de trabajo, la escala es evaluada mediante las respuestas a través de una escala que va de 0 = nunca a 6 = a todos los días, dentro del proceso de la investigación se decidió modificar las escalas de respuestas con el objetivo de sintetizar más las respuestas ofrecidas por la escala original, respetando el objetivo de medición, dichas respuestas quedaron del siguiente modo:

0= Nunca

1= Casi nunca

2= Algunas veces

3= Frecuentemente

4= Siempre

Con respecto a la confiabilidad de la escala, esta cuenta con una alta fiabilidad para evaluar el acoso laboral, presentando un alfa de Cronbach de 0.97, siendo segura para la evaluación de este fenómeno y de igual forma contando con una validez aceptable para medir exactamente las conductas que se requieren medir.

Por otro lado, con el fin de medir las estrategias de afrontamiento se utilizó el *Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)* realizado por Bonifacio Sandín y Paloma Chorot, el cual está diseñado para medir 7 estrategias de afrontamiento, las cuales con las siguientes:

- Focalización en la solución del problema
- Autofocalización negativa
- Reevaluación positiva
- Expresión emocional abierta
- Evitación
- Búsqueda de apoyo social
- Religión

Este cuestionario cuenta con 42 ítems que sugieren a las conductas de afrontamiento que emplean las personas de acuerdo a cada tipo de estrategia que pretende evaluar el cuestionario, estos ítems son respondidos a través de la siguiente escala de respuesta:

0= Nunca

1=Pocas veces

2= A veces

3= Frecuentemente

4= Casi siempre

Con respecto a la confiabilidad del cuestionario, cuenta con un alfa de Cronbach de 0.79 lo que indica que es confiable su aplicación y medición de las estrategias de afrontamiento, contando con una validez de 53.3 lo que resulta aceptable y confiable para medir de manera óptima las estrategias de afrontamiento propuestas.

4.7. Procedimientos.

Esta investigación se llevó a cabo mediante la recolección de 109 personas que contestaron a través de un formulario, donde se añadió tanto la Escala Cisneros de Acoso Laboral como el cuestionario de estilos de afrontamiento del estrés, así como preguntas completarias las cuales hacían referencia a la edad, sexo y estado actual con respecto a si se encontraban trabajando o si habían trabajado anteriormente y de igual forma si habían sido testigos de acoso laboral dentro de su trabajo; este fue realizado y difundido mediante internet a través de algunas redes sociales como WhatsApp, Facebook e Instagram, para que de este forma los participantes contestaran y posteriormente poder analizar mediante un análisis estadísticos sus respuestas.

Se propone trabajar con la Sensibilización del Acoso Laboral que se puede presentar en todas las áreas laborales, específicamente ofreciendo información a los patrones o jefes de área, con respecto a las consecuencias psicológicas y laborales que este fenómeno puede traer consigo, con el fin de empezar a tomar consciencia y de esta forma evaluar a sus empleados, así como comenzar a realizar campañas de prevención con sus empleados, esto por lo preocupante que es el que solo el Instituto Nacional Electoral haya sido el único centro de trabajo de todo el país que cuente con un protocolo para prevenir y sancionar el acoso laboral entre sus empleados.

Inicio	<p>Sesión 1. "El acoso laboral un fenómeno real"</p> <p>Objetivo: Conocer el concepto de acoso laboral con el fin de conocer este fenómeno en las áreas laborales.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuadre 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presentación con los participantes ➤ Dinámica de integración "la isla desierta" Una vez realizada la presentación formal cada uno con sus nombres, se las realizaran las siguientes 3 preguntas indicándoles que justifiquen el porqué de su respuesta. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suponiendo que estás perdido en una isla desierta, ¿con qué compañero te gustaría estar? ▪ Suponiendo que ganaste un viaje con derecho a 3 compañeros, ¿a quién del grupo elegirías? ▪ Suponiendo que necesitas organizar un evento, ¿con qué colega elegirías compartir esta tarea?
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido temático 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Iniciar con la pregunta ¿Para ustedes que es el acoso? ➤ Escribir una lluvia de ideas con las opiniones de todos los participantes. ➤ Se les pedirá escribir en una hoja su definición de acoso laboral <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación de diapositivas con los temas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué es el Acoso Laboral? ▪ Tipos de Acoso Laboral. ▪ Conductas que caracterizan al Acoso Laboral ▪ Características de las víctimas de Acoso Laboral. ▪ Características de quien ejerce Acoso Laboral. ▪ Consecuencias psicológicas del Acoso Laboral. ▪ El acoso laboral como afectación en la productividad de la empresa y el ambiente laboral. ▪ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia artículos 13 y 10. ▪ Instituciones a las cuales acudir si se sufre acoso laboral.
	Cierre	

Inicio	<p>Sesión 2: "Soy víctima o agresor"</p> <p>Objetivo: Concientizar a cerca de las conductas que son características del acoso laboral con el objetivo de hacer consciencia si se ejercen por alguno de sus trabajadores o incluso ellos mismos.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuadre 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bienvenida. ➤ Ejercicios de estiramiento físico: se les pide a los participantes que se levanten de sus asientos y se les da las instrucciones para realizar los ejercicios de estiramiento necesarios.
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Role Playing: se les pedirá que se junten en parejas con el objetivo de que uno debe actuar con una conducta de acoso laboral y el otro participante tendrá que recibir esta conducta, al final se analizara los sentimientos de ambas partes. ✦ Valoración del dominio agrado: se les mostrara una serie de conductas que los acosadores ejercen hacia una víctima de acoso laboral, posteriormente se les pedirá que en cada una de esas conductas señalen en una escala del 1 al 5 que tal agradable o desagradable puede llegar a ser para ellos el vivir esas situaciones.
Cierre		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despedida a los participantes con una pequeña conclusión de cada uno a cerca de la reunión.

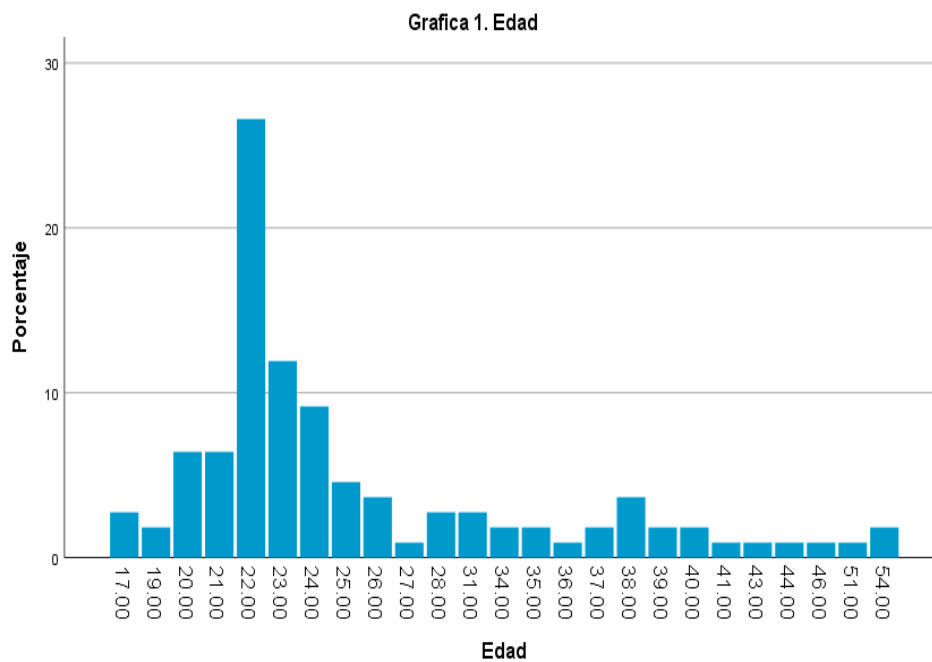
Inicio	<p>Sesión 3 “La normalización del acoso laboral”</p> <p>Objetivo: Identificar las consecuencias del acoso laboral con el objetivo de prevenirlo ante situaciones futuras.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuadre 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bienvenida ➤ Actividad de inicio: suponiendo que alguno de sus familiares más cercanos sufre acoso laboral, realizar una carta con el objetivo de apoyarlo.
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Uso de autoaserciones: Se les pedirá a los participantes que ellos mismos creen una serie de pasos a seguir si se llegara a presentar el acoso laboral. Esta serie de pasos será bajo el rol de víctima, acosador y testigo. ✧ Biblioterapia: Se les otorgara el protocolo propuesto por el Instituto Nacional Electoral titulado “Protocolo para prevenir, atender y sancionar el hostigamiento y acoso laboral y sexual”.
Cierre		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despedida de los participantes, se les otorgara un pequeño presente y su constancia de participación a las sesiones.

CAPÍTULO V

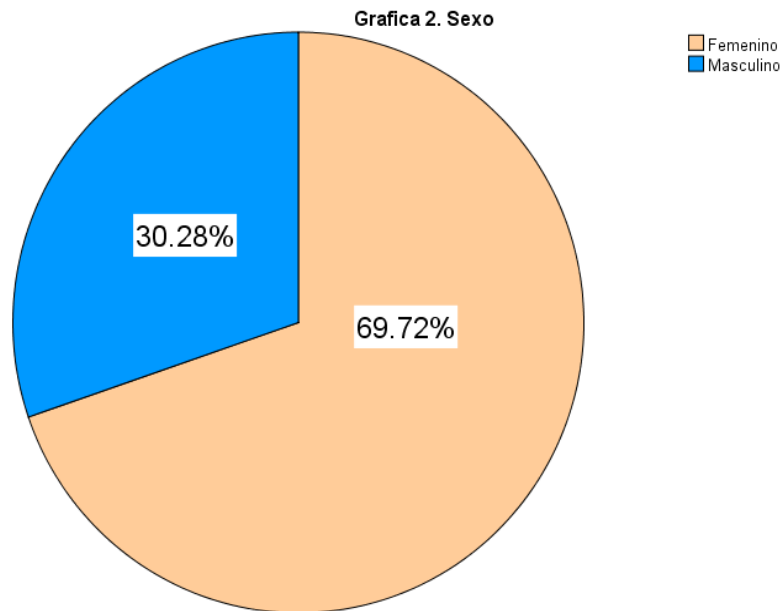
ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Resultados generales

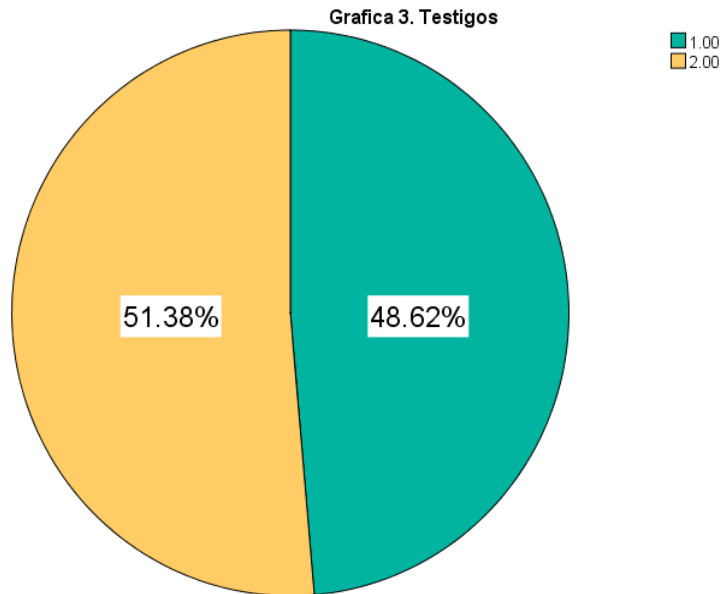
La muestra de encuestados quedo integrada por 109 personas que se encuentran laborando o han trabajado anteriormente, con una edad que va entre 17 y 54 años. Como se podrá observar en la gráfica número 1, la edad que corresponde a la mayoría es de 22 años.



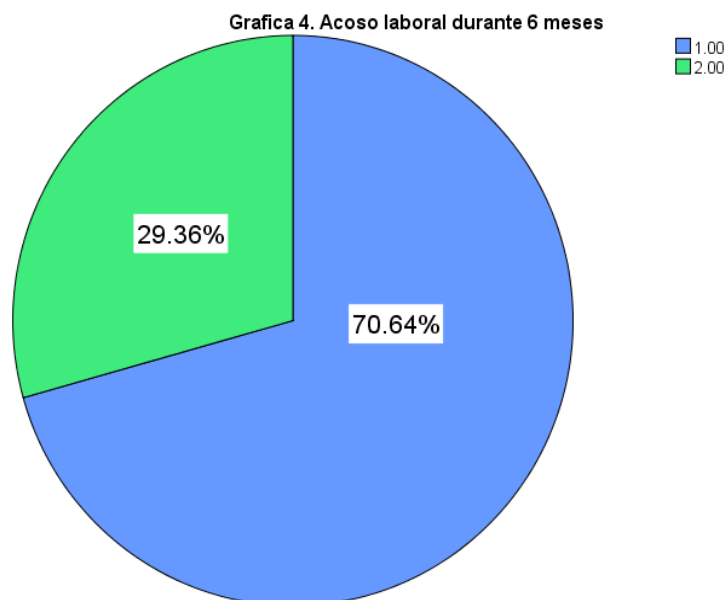
Como se observa en la gráfica número 2 con respecto al el sexo de los participantes, el 69.2% de los encuestados corresponde a mujeres, siendo este el porcentaje mayor, por otro lado, el 30.28% corresponde a los hombres participantes.



Como se observa en la gráfica número 3, con respecto al porcentaje de las personas que han sido testigos de acoso laboral, el 51.38 por ciento considero que, si ha sido testigo, siendo este el porcentaje más alto, por otro lado, el 48.62 por ciento considera que no ha sido testigo de acoso laboral.



Como se observa en la gráfica 4 con respecto a la temporalidad en la que los trabajadores han presentado acoso laboral durante 6 meses, el 70.64% de las personas encuestadas dicen no haber presentado estas conductas en los últimos 6 meses y el 29.36% de la población si ha presentado por lo menos una de las conductas durante los últimos 6 meses.



La grafica número 5 representa la escala de acoso laboral, en un total de puntos obtenido de los 43 reactivos que la conforman. Utilizando la media y la desviación estándar se obtuvieron los puntos de corte, 9 personas obtuvieron un puntaje de 0 lo que representa que no han sufrido acoso laboral, 66 personas obtuvieron un puntaje que va de 1 a 20 lo que indica que han sufrido al menos una situación de acoso en su trabajo actual o anterior, 13 personas obtuvieron puntajes que van de 21 a 40 lo que representa que presentan o presentaron un puntaje alto en su trabajo actual o anterior, y por ultimo 20 personas obtuvieron puntajes que van de 41 a más se encuentran o se encontraron en situación de acoso laboral muy alto (ver tabla 1).

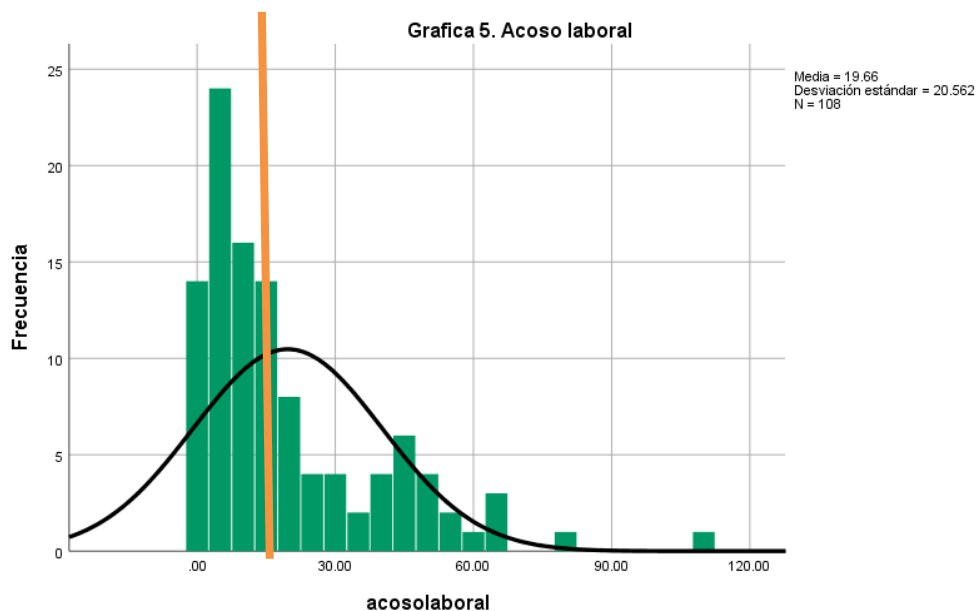
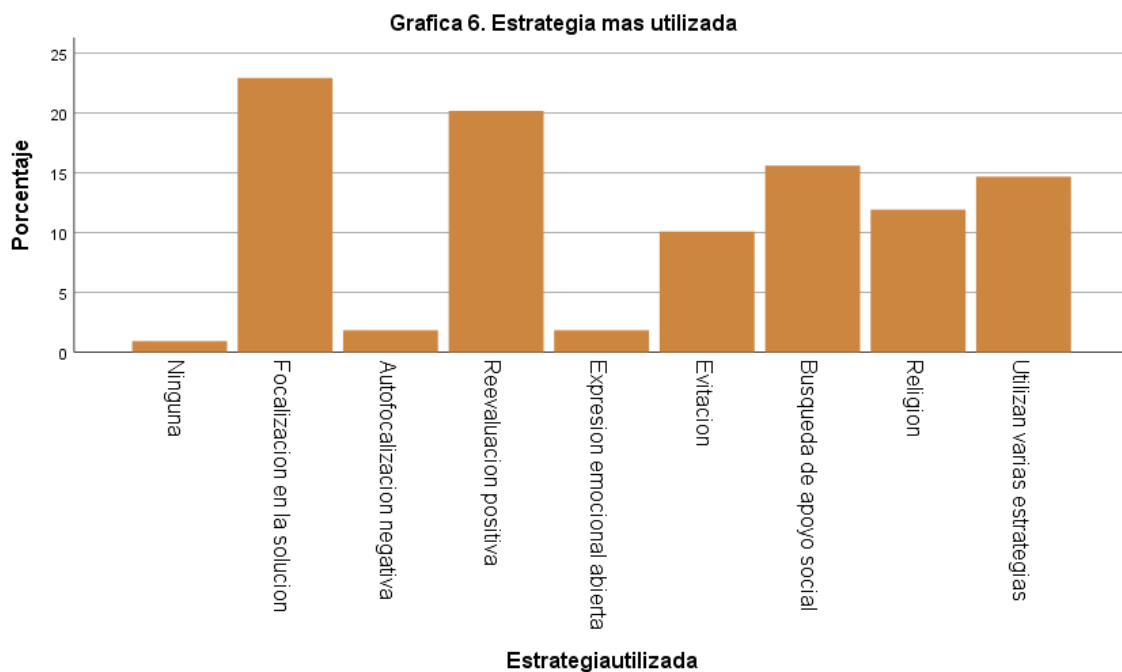


Tabla 1.

Presencia de acoso laboral	Acoso laboral alto	Acoso laboral muy alto
1-20	21-40	41- más

Con lo que respecta a la gráfica número 6, de acuerdo a las estrategias de afrontamiento se encontró en su mayoría que las personas utilizan más las estrategias de afrontamiento positivas, siendo en primer lugar la estrategia denominada focalización del problema la

más utilizada, continuando en segundo lugar con la reevaluación positiva y en tercer lugar búsqueda de apoyo social, las cuales se enfocan principalmente en enfrentar de manera positiva el problema, buscando una solución o buscando ayuda con amigos o familiares, se puede notar que de igual forma existen personas que utilizan más de una estrategia para afrontar los problema y una que no utiliza las estrategias de afrontamiento que se mencionan.



5.2. Estadística inferencial

Con respecto a la tabla número 2, se interpreta que no existe diferencia significativa entre quien sufre acoso con la estrategia de afrontamiento que utilizan para afrontar el problema.

Tabla 2. ANOVA

Acoso laboral

	Suma de cuadrados	gol	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	4087.474	8	510.934	1.229	.290
Dentro de grupos	41150.850	99	415.665		
Total	45238.324	107			

En la tabla número 3 se hace referencia a que no existe diferencia entre edades con las personas víctimas de acoso, debido a que tanto jóvenes como adultos lo sufren por igual.

Tabla 3. Correlaciones

		Edad	acosolaboral
Edad	Correlación de Pearson	1	.126
	Sig. (bilateral)		.194
	N	109	108
acosolaboral	Correlación de Pearson	.126	1
	Sig. (bilateral)	.194	
	N	108	108

De acuerdo a la tabla número 4, si existe diferencia significativa en cuanto al sexo que más sufre acoso, siendo el sexo femenino donde se encuentran más víctimas.

Tabla 4. Estadísticas de grupo

	Sexo	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
acosolaboral	Femenino	75	21.8933	22.56916	2.60606
	Masculino	33	14.5758	14.05131	2.44602

Tabla 4.1 Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
acosolaboral	Se asumen varianzas iguales	7.552	.007	1.719	106	.089	7.31758	4.25650	-1.12136	15.75651
	No se asumen varianzas iguales			2.047	93.682	.043	7.31758	3.57415	.22070	14.41445

Con respecto a la tabla número 5, se observa que existe una diferencia entre las estrategias de afrontamiento más utilizada por hombres y mujeres, siendo la expresión emocional abierta la que más lleva a cabo el sexo femenino que por el contrario el sexo masculino.

Tabla 5. Estadísticas de grupo

	Sexo	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
EEA	Femenino	76	7.1447	4.28860	.49194
	Masculino	33	6.4848	3.15358	.54897

Tabla 5.1. Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
EEA	Se asumen varianzas iguales	6.392	.013	.795	107	.429	.65989	.83039	-.98626	2.30604
	No se asumen varianzas iguales			.895	81.582	.373	.65989	.73713	-.80662	2.12640

CONCLUSIONES

Durante la realización de la investigación se pudo conocer que actualmente en el país no existe mucha información acerca de tema, haciendo que el fenómeno cada día se normalice más y obligando a las personas a callarlo o tomarlo como algo relativamente habitual en la convivencia con sus compañeros de trabajo, sin embargo, al conocer que estas conductas representaban acoso algunas personas si tomaron consciencia de estas conductas a través de los ítems marcados en la escala. Sin embargo, el gobierno federal ha publicado artículos e investigaciones con respecto al tema y también se ha preocupado por dar a conocer este problema laboral en los últimos años, de esta forma procurando la estancia de los trabajadores dentro de sus empleos.

Al ser analizados tanto hombres como mujeres de diferentes grupos de edad que oscilaron entre 17 y 54 años, gracias al análisis estadístico aplicado y al sondear edad y sexo se pudo concluir con respecto al sexo que más lo sufre que son más las mujeres que lo presentan dentro de su área laboral, lo que las hace más propensas a padecer acoso laboral, siendo el grupo con mayor riesgo.

Con lo que respecta a la edad se encontró que tanto jóvenes como adultos han sufrido o sufren acoso laboral, lo que significa que no por ser jóvenes y tener menos experiencia lo padezcan más, sino que incluso trabajadores de mayor edad con más años de experiencia profesional y laboral sufren actualmente este fenómeno.

Es importante recalcar que un 51.38% de todas las personas encuestadas han sido testigos de acoso laboral dentro de sus áreas de trabajo, lo que indica que reconocen han observado a algunos compañeros de trabajo que son partícipes de esta práctica, sería importante investigar más a fondo el que están haciendo una vez que identifican a alguna víctima, ya que de esta forma se puede tener una visión más amplia de que tan

informados con respecto al tema y las consecuencias se pueden generar de no detener el acoso o si incluso ayudan a la víctima o se vuelven acosadores ellos mismo sumándose a las conductas que lo generan.

Por otro lado, a través del formulario se realizó la pregunta con respecto a la temporalidad que han presentado los participantes conductas de acoso en un lapso de 6 meses, concluyendo que el 70.64% no ha sufrido una de las conductas de acoso en los últimos 6 meses, lo que puede indicar dos grandes hipótesis, la primera es que no sufren ninguna de la conductas mencionadas y la segunda es que si han sufrido una de estas conductas pero no a lo largo de 6 meses, sino tal vez las sufrieron al principio de su trabajo o solo unos cuantos meses y actuaron al respecto, sin embargo el 29.36% si ha sufrido estas conductas durante los 6 meses lo que de acuerdo a algunos autores se puede ya determinar cómo personas que realmente son víctimas de acoso laboral lo que resulta alarmante por todas las consecuencias que pudieran llegar a tener.

De acuerdo al análisis de las estrategias de afrontamiento más utilizadas al momento de ser víctimas de acoso laboral, sorprendentemente son estrategias positivas, ocupando en primer lugar la focalización del problema, esto quiere decir que intentan analizar las causas del problema, se sugiere brindar con esto más estrategias que les permitan una vez analizadas las causas llevar a cabo un plan de acción para erradicar el acoso, la segunda estrategia de afrontamiento más utilizada es la reevaluación positiva, esto quiere decir que se acepta el problema y lo enfrentan, habría que evaluar que se utiliza como manera de enfrentamiento, si es de manera correcta o llegando incluso a la agresión o violencia. Una persona resulto no utilizar ninguna de las estrategias que evalúa el cuestionario, cabe aclarar que existen de acuerdo a la literatura más estrategias de afrontamiento que pudiera aplicar.

Al combinar ambas variables, siendo estas el acoso laboral y las estrategias de afrontamiento, al analizarlas se encontró que no existe diferencia significativa con respecto al tipo de estrategia de afrontamiento que utiliza un empleado para afrontar al hecho de ser víctimas o no de acoso, es decir, aunque sean capaces de afrontar positivamente el problema pueden sufrir acoso laboral del mismo modo quien ocupa estrategias negativas como por ejemplo la evitación.

Entre la estrategias de afrontamiento que se analizaron a través del cuestionario se encontró que la estrategia de afrontamiento más utilizada por el sexo femenino es la expresión emocional abierta, a comparación de los hombres que la ocupan menos, la expresión emocional abierta como estrategia hace referencia al acto de pedir ayuda a amigos y otras personas para resolver el problema, analizando esto el sexo femenino puede llegar a ser en su mayoría mucho más expresiva en cuanto a sus sentimientos lo que facilita que puedan pedir la ayuda cuando la necesitan, a comparación del sexo masculino que culturalmente están más acostumbrados a resolver por sí mismos los problemas que puedan presentarse.

Una de las metas logradas fue el hecho de tomar consciencia en algunos de los participantes en no normalizar estas conductas dentro de su área laboral. Otros de los logros alcanzados fue el obtener información a través de los participantes sobre presencia de acoso principalmente en las empleadas domésticas, aplicadas, no por algún otro trabajador, sino por sus propios jefes por lo que se sugiere investigar más a este sector productivo ya que no se le ha atendido lo suficiente y efectivamente son un grupo de alto riesgo, de igual forma los empleados que se dedican a trabajar en el comercio, específicamente en áreas como el mercado ya que de igual forma existe un grupo vulnerable al no contar con la información correcta.

REFERENCIAS

Aamodt M., (2010), Psicología industrial/organizacional, México: Cengage Learning recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf> el 25 de marzo del 2021

Álvarez M., Escoffié E., Rosado M., y Sosa M., (2016), Terapia en contexto, México: Manual moderno.

Amarís M., Madariaga C., Valle M., Zambrano J., (2013), Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico, Colombia: Psicología desde el caribe recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21328600007> el 10 de abril del 2021.

Arnold J. y Randall R., (2002), Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral, México: Person.

Babativa D., (2017), Psicología Organizacional, Colombia: Fundación Universitaria del área Andina.

Bermúdez G. y García Z., (2012), El acoso laboral y la seguridad social México España, México, Universidad Nacional Autónoma de México recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3142/15.pdf> el 28 de agosto del 2021.

Botella L. y Feixas G., (2008), Teoría de los constructos personales: aplicaciones a la práctica psicológica, España: Blanquerna.

Calvo A. y Ballester F., (2007), Acoso Escolar: procedimientos de intervención, España: EOS.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (2007), Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, México: secretaria de servicios parlamentarios.

Castanedo C., (2008), Seis enfoques psicoterapéuticos, México: Manual moderno

Comisión Nacional de los Derechos Humanos., (2017), Acoso laboral “mobbing”, México recuperado de: <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf> el 14 de marzo del 2021.

Chiavenato I., (2000) Administración de recursos humanos, Colombia: McGraw-Hill

Chiavenato I., (2009), Comportamiento organizacional la dinámica en las organizaciones, México: McGraw-Hill.

Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Psicosociales., (2009), guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, s/p: UGT Andalucía.

Diazgranadoz L., (2014), El acoso laboral análisis conceptual y comparado, Colombia: Universidad católica de Colombia recuperado de: <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/libro-acoso-laboral-digital.pdf> el 1 de septiembre del 2021.

Enciso E. y Perilla L., (2004), Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional, Colombia: Acta Colombiana de psicología recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79801102> el 20 de noviembre del 2021.

Feixas G. y Miró T., (1993), Aproximaciones a la psicoterapia, España: Paidós.

Gan F. y Berbel G., (2007), Manual de recursos humanos 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones, España: UOC.

Gantiva C., Luna A., Dávila A., Salgado M., (2010), Estrategias de afrontamiento en personas con ansiedad, Colombia: Universidad de San Buenaventura recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297224086006> el 4 de septiembre del 2021.

Gobierno del Estado de México, (s/f), ¿Qué es el hostigamiento laboral, acoso y hostigamiento sexual?, México recuperado de: https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo/2013/20/11/02bdacf4f3f1456bb8302f73c7bb03c6.pdf el 28 de agosto del 2021.

Guillen C. y Guil R., (2000), Psicología del trabajo para relaciones laborales, España: McGraw-Hill.

Gutiérrez M., (2007), Adaptación y cuidado en el ser humano: una visión de enfermería, Colombia: Manual Moderno.

Hernández E., Cerezo S., López M., (2007), Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras, México: Revista de Enfermería del instituto Mexicano del Seguro Social recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2007/eim073h.pdf> el 16 de abril del 2021.

Hernández N. y Sánchez J., (2007), Manual de psicoterapia cognitivo-conductual para trastornos de la salud, s/p: Libros en red.

Hernández R., Fernández C., Baptista P., (2003), Metodología de la investigación, México: Mc Graw Hill

Hirigoyen M., (1998), El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana, España: Paidós.

Instituto Aguascalentense de las Mujeres., (2011), Investigación sobre “Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina”, México: gobierno federal recuperado de: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags_meta8_2011.pdf el 2 de septiembre del 2021.

Instituto Nacional de las Mujeres., (2017), Informe estadístico de registro de casos de hostigamiento sexual y acoso sexual en la administración pública federal 2017, México

recuperado de:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/403545/Informe_Casos_Hostigamiento.pdf el 24 de marzo del 2021.

Instituto Nacional Electoral., (s/f), Protocolo para prevenir, atender y sancionar el hostigamiento y acoso sexual o laboral, México recuperado de:
<https://igualdad.ine.mx/biblioteca/protocolo/> el 8 de marzo del 2021.

Kertész R., (2005), El enfoque multimodal y las escuelas de psicoterapia, Perú: Revista de Investigación en Psicología recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238173> el 5 de abril del 2022.

Kozier B. y Erb G., (2013), Fundamentos de enfermería, España: Pearson.

Lazarus A., (1997), El enfoque multimodal una terapia breve pero completa, España: Desclée de Brouwer.

Lazarus A. y Folkman., (1984), Stress, Appraisal and Coping, Estados Unidos: Springer Publishing Company.

Mendizábal G., (s/f), Acoso laboral y seguridad social en México, México recuperado de:
<https://islssl.org/wp-content/uploads/2013/01/Mexico-Bermudez.pdf> el día 28 de agosto del 2021.

Morris C. y Maisto A., (2001), Psicología, México: Pearson.

Organización Internacional del Trabajo., (2000), Acoso laboral hacia las mujeres: Promover la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo cuestión de principios, s/p recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_220029.pdf el día 24 de marzo del 2021.

Palmero F., Fernández E., Martínez F y Cholíz M., (2002), Psicología de la motivación y la emoción, España: McGraw-Hill.

Papalia D. y Wendkos S., (2002), Psicología, México: McGraw-Hill.

Pérez J., Nogareda C., Martín F y Sancho T., (s/f), Mobbing violencia física y acoso sexual, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/710902/Mobbing%2C+violencia+f%C3%ADsica+y+acoso+sexual.pdf/ed961f16-570f-46d5-8cd3-750fb2768883> el 14 de marzo del 2021.

Secretaría del trabajo y previsión social., (s/f), Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana, México: Gobierno de México recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo_28062017_FINAL.pdf el 3 de marzo del 2021.

Senado de la república., (2016), Lineamientos para prevenir, atender y sancionar el acoso laboral, México recuperado de:

https://unidadgenero.senado.gob.mx/doc/publicaciones/lineamientos_acoso_laboral.pdf
el 28 de agosto del 2021.

Sierra J., Ortega V., Zubeidat I., (2003), Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar, Brasil: Revista Malestar E Subjetividades.

Uribe J., (2015), Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales, México: Manual Moderno.

Vázquez C., Crespo M., Ring J., (s/f), Estrategias de afrontamiento, s/p.

Werther W. y Davis K., (2008), Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas, sexta edición, México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Escala Cisneros.

Selecciona el recuadro de acuerdo a que tan frecuentemente son las conductas mencionadas a continuación, dentro de tu área laboral. (Recuerda que tus respuestas son totalmente anónimas, por lo que tienes toda la libertad de responder con honestidad).

Tomando en cuenta que:

0 = Nunca

1= Casi nunca

2= Algunas veces

3= Frecuentemente

4= Siempre

Ítem	0	1	2	3	4
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con el					
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen "invisible"					
3. Me interrumpen impidiendo expresarme.					
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.					
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.					
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.					
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.					
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.					
9. Me asignan tareas rutinarias sin valor o interés alguno.					
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada.					
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.					
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.					
13. Se me ocasionan gastos con intenciones de perjudicarme económicamente.					
14. Prohíben a mis compañeros y colegas hablar conmigo.					
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga.					
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos.					
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo					
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes					

19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.					
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (recisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)					
21. Intentan aislar-me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos					
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo					
23. Se intenta buscarme las cosquillas para "hacerme explotar"					
24. Me menosprecian personal o profesionalmente.					
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.					
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal					
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios					
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio					
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme					
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme					
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí					
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada					
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo					
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.					
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación					
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo					
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables					
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada					
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional					
40. Intentan persistentemente desmoralizarme					
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada					
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»					
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas					
¿En los últimos 6 meses has presentado alguna de estas conductas?	Si	No			

Cuestionario de afrontamiento del estrés.

Selecciona el recuadro de acuerdo a la respuesta con relación a que tan frecuentemente te identificas con las conductas y pensamientos mencionados a la hora de existir algún conflicto dentro de tu área laboral (Recuerda que cada persona tiene diferentes formas de afrontar los problemas, por lo tanto, todas las posibles respuestas son correctas).

Tomando en cuenta la siguiente escala:

0 = Nunca

1= Casi nunca

2= Algunas veces

3= Frecuentemente

4= Casi siempre

Ítem	0	1	2	3	4
1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente					
2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal					
3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema					
4. Descargué mi mal humor con los demás					
5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas					
6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía					
7. Asistí a la Iglesia					
8. Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados					
9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas					
10. Intenté sacar algo positivo del problema					
11. Insulté a ciertas personas					
12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema					
13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema					
14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)					
15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo					
16. Comprendí que yo fui el principal causante del problema					
17. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás					
18. Me comporté de forma hostil con los demás					
19. Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema					
20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema					
21. Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema					
22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema					
23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación					

24. Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes					
25. Agredí a algunas personas					
26. Procuré no pensar en el problema					
27. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal					
28. Tuve fe en que Dios remediaría la situación					
29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas					
30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema					
31. Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»					
32. Me irrité con alguna gente					
33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema					
34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir					
35. Recé					
36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema					
37. Me resigné a aceptar las cosas como eran					
38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor					
39. Luché y me desahugué expresando mis sentimientos					
40. Intenté olvidarme de todo					
41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos					
42. Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar					