



ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Comportamientos de hostigamiento desde la víctima y el victimario en una empresa del sector salud.

Presentado por:
Daniela López Franco

Presentado a:
Gloria Stella Arango

Manizales, Caldas
2018

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
JUSTIFICACIÓN.....	6
OBJETIVOS	
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
MARCO TEÓRICO.....	8
DISEÑO METODOLÓGICO.....	25
Tipo de Estudio.....	25
Método.....	28
Población.....	28
Presupuesto.....	30
Gastos por servicios personales.....	30
Gastos generales.....	30
ANÁLISIS CATEGORÍAS.....	36
Le han contado acerca de su nacimiento.....	36
Análisis.....	36
Detalles de la infancia.....	36
Análisis.....	37
Como fue la adaptación a la escuela.....	37
Análisis.....	38
Como fue la adolescencia y la entrada a la escuela.....	38
Análisis.....	38
Como fue su primera relación amorosa y las relaciones siguientes.....	39
Análisis.....	40
En su casa existían castigos.....	41
Análisis.....	42
Porque se deprimía o que situaciones la hacían deprimir.....	42



Análisis.....	42
Detalles de la adolescencia, colegio, relaciones, compañeros, ámbito social.....	45
Análisis.....	45
Que era negociable en casa y que no, en cuanto a reglas y normas.....	45
Análisis.....	46
Como fueron las relaciones interpersonales con los compañeros y superiores en los anteriores empleos.....	46
Análisis.....	47
Qué opina usted de la gente que ha sido abusada u hostigada en sus trabajos.....	47
Análisis.....	47
Qué consecuencias cree que puede sufrir quien padece de un abuso u hostigamiento laboral.....	48
Análisis.....	48
Cómo describiría un buen jefe, en cuanto a habilidad, personalidad y aspectos de Mejora.....	48
Análisis.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61



Índice de tablas

Tabla 1: Cronograma.....	29
Tabla 2: Recursos.....	30
Tabla 3: Marco legal Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo.....	31
Tabla 4: Conclusiones (Hostigador).....	49
Tabla 5: Conclusión (Victima).....	50
Tabla 6: Plan de Intervención (Hostigador).....	52
Tabla 7: Plan de intervención (Victima).....	55

Índice de figuras

Figura 1: Análisis de Categorías Hostigador.....	43
Figura 2: Análisis de categorías	48



PRESENTACIÓN

El presente proyecto investigativo fue una propuesta enfocada a identificar el factor de riesgo psicosocial (hostigamiento) específicamente la tipología de la víctima y el victimario, siendo esto generador de un ambiente inadecuado que puede desencadenar un posible estrés laboral en los colaboradores de una institución del sector salud.

Durante el transcurso de este trabajo se abordó el factor psicosocial (hostigamiento) como ámbito central del presente proyecto considerado hoy en día tema de gran importancia para el éxito de toda organización ya que el mismo depende de una serie de elementos, en su mayoría referidos a la actividad de desarrollo humano, esfera que debe asumir grandes retos por los cambios que se vienen produciendo en el mundo en todos los aspectos y su repercusión inmediata en procesos sociales.

Esto conlleva a la necesidad de adquirir las estrategias adecuadas para hacer frente a esta problemática. A través del marco teórico se encontrará una recopilación de opiniones de autores que han hablado sobre el tema a tratar los cuales fueron fundamentales para desarrollar una metodología que permitiera un conocimiento y una descripción y/o intervención psicológica frente a esta problemática en el sector de salud seleccionado.

Es importante determinar que este trabajo no pretende llenar todos los vacíos en las temáticas acerca del factor de riesgo psicosocial (hostigamiento) ambientes inadecuados y estrés laboral, tan solo es una herramienta teórica adicional para aquellas personas interesadas en el tema.



En la propuesta de mejora se podrá establecer puntos favorables para la implementación de un proceso enfatizado en el desarrollo humano en el ámbito laboral gestionado a través de las estrategias sugeridas.

Para finalizar se plasman los avances obtenidos frente a los objetivos trazados de un trabajo que culmina dejando aportes para la organización y un nuevo camino hacia la investigación del tema.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La institución del sector salud que se tuvo en cuenta para realizar esta investigación es una entidad de carácter público que cuenta con autonomía administrativa, jurídica y financiera, brinda servicios de salud en la baja y mediana complejidad, cumpliendo estándares de calidad soportados en la atención segura, humanizada y centrada en el usuario. Es una entidad comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de la población, la gestión ambiental, la formación académica y la investigación; presta servicios integrales en atención y cuidados permanentes para el adulto mayor, brindándoles bienestar de acuerdo a sus necesidades, no obstante en la actualidad se han evidenciado comportamientos inadecuados tales como celos profesionales, envidia, baja autoestima, poca tolerancia a la frustración entre otros, siendo causas fundamentales para que una persona llegue a ser hostigadora; este tipo de comportamientos fácilmente pueden llegar a influir en la presencia de: depresión, ansiedad generalizada, desconfianza y aislamiento que llegan a ser características propias de una persona hostigada; influyendo en el correcto desempeño de la organización y más aún cuando se trata del sector salud.



En ese orden de ideas el hostigamiento definido como una conducta, con un componente ofensivo y violento destinado a perturbar o alterar a los victimarios, se convierte en nuestro eje de investigación apoyados no solo, desde nuestro conocimiento profesional si no, en la ley 1010 de 2006 la cual dictamina las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones laborales.

En este contexto, es necesario plantear elementos que orienten a la elaboración de un plan de acción desde el campo de la psicología con el propósito de mitigar el hostigamiento, como factor de riesgo psicosocial y de este modo garantizar el bienestar de los trabajadores de la institución.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los comportamientos de los hostigadores desde la víctima y el victimario?

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto investigativo se pretende realizar con el objetivo de conocer cuáles son los comportamientos de hostigamiento desde la víctima y el victimario que pueden ser generadores de un posible estrés laboral en los trabajadores de la organización del sector salud, afectando así mismo el ambiente de los lugares de trabajo, siendo la observación y los conocimientos de los posibles resultados obtenidos de gran utilidad para nuestra investigación como tal y para futuras propuestas sobre el tema



mencionado, logrando de esta manera abordar un poco más a profundidad todos esos causales del estrés laboral y como elaborar al mismo tiempo estrategias de prevención para mitigar esta problemática, no solo en los colaboradores de la entidad si no para otras organizaciones interesadas en el tema y las estrategias a desarrollar. Por último, la importancia de este proyecto radica en el impacto que puede tener en un futuro para los trabajadores de la institución y como estas estrategias preventivas pueden contribuir de manera positiva en su bienestar tanto laboral como personal y psicológico repercutiendo como beneficio para la institución con la cual se trabajó.

OBJETIVO GENERAL:

Describir los comportamientos hostigadores desde la víctima y el victimario.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar a las personas objeto de estudio.
- Describir comportamientos hostigadores desde la víctima.
- Describir comportamientos hostigadores desde el victimario.
- Proponerle al comité de convivencia de la entidad, acciones para prevenir las situaciones encontradas.



MARCO TEÓRICO.

Al iniciar el proceso de diagnóstico de necesidades en la entidad del sector salud, se reconoció como la principal necesidad aquella relacionada al factor de riesgo psicosocial siendo este el hostigamiento laboral, el cual tiene gran incidencia en desencadenar estrés laboral en los colaboradores de la institución, influyendo de manera negativa en el clima organizacional. Cabe destacar que los factores de riesgo psicosociales afectan la salud física y psicológica, ya que las personas que se comportan como hostigadores cuentan con unas características específicas y de personalidad que pueden llegar a producir cambios de conducta afectando negativamente la calidad de vida del individuo o persona hostigada, siendo una de las repercusiones patológicas de dicho factor, el estrés laboral.

Actualmente suele asociarse el trabajo como una fuente de estrés, que genera en quienes laboran graves problemas de salud, sin embargo, el estrés es un mecanismo de adaptación que tiene un alto nivel de importancia al hablar de supervivencia, de desempeño en diversas actividades y de eficacia en la consecución de metas en los diversos ciclos vitales. El estrés positivo o eustrés es el nivel necesario de estrés o estado de activación, que le permiten a un sujeto ser productivo y creativo en su rendimiento físico y mental, estando siempre articulado al instinto de supervivencia y capacidad creadora. Ahora bien, cuando se habla de estrés se hace referencia a un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas. Un determinado grado de estrés estimula el organismo y permite que éste alcance su propósito en cualquiera de sus dimensiones, retornando al estado inicial cuando el estímulo generador de estrés haya cesado. Rodríguez (2014) define el estrés como “un desequilibrio sustancial (percibido)



entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)” (p.2).

Partiendo de la definición del estrés como la herramienta a través de la cual el sujeto busca mantener su equilibrio entre su mundo interno y las exigencias y presiones del mundo externo, el estrés laboral se comprende como la respuesta que puede tener un sujeto ante las presiones y requerimientos laborales que no son acordes a sus capacidades, poca participación en la toma de decisiones o la adjudicación de responsabilidades no propias de su cargo (Gutiérrez y Vilorio, 2014).

Cabe destacar que el estrés laboral puede generar impacto en la organización, reflejado en repercusiones, tanto en trabajadores, como en el funcionamiento de la empresa. En síntesis, el estrés laboral emerge cuando se da una alteración entre la persona, su cargo laboral y la organización a la que pertenece.

Una de las causas ampliamente identificada a la hora de buscar el origen del estrés laboral, es la evolución tecnológica que se ha traducido en la incapacitación de trabajadores en sus tareas habituales; esto se ha hecho evidente principalmente en industrias de producción donde se realiza trabajo automatizado. La presencia de maquinaria que termina suprimiendo la mano humana, implica que los conocimientos del operador superen o sean inferiores a los que se requieren en el cargo que desempeña. Otra de las causas identificadas es la falta de atención oportuna a las demandas que implican dificultad o amenaza para los operadores o la institución. Una muestra clara de estrés laboral es el síndrome del



trabajador quemado, donde se exigen altas demandas al colaborador al punto de generar en el individuo un desgaste emocional caracterizado por la labilidad y el agotamiento.

Rodríguez (2014) refiere que el procedimiento para intervenir una organización consta de cinco pasos fundamentales los cuales son: 1. Compromiso de la dirección, 2. Identificación, análisis y valoración de las causas, 3. Estudio y propuesta de soluciones, 4. Diseñar la intervención, y 5. Llevar a cabo la intervención.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Como se citó en Infocop, 2016) define el estrés como una enfermedad peligrosa para la economía ya que afecta la producción al perturbar la salud física y mental de los empleados; y plantea que el DSM-IV le describe como la reacción que se tiene ante las demandas que generan tensión física o psicológica y que se adopta como respuesta ante el estímulo.

Ahora bien, un sujeto que se encuentre bajo estrés laboral puede enfermarse con cierta regularidad, presentar disminución o ausencia de motivación, reducir su nivel de productividad y tener menos seguridad laboral, implicando que reflejará una imagen corporativa de éxito.

Se debe tener en cuenta que un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones óptimas de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud.

(Gutiérrez y Vilorio, 2014, p.3).



Otro de los componentes impactados por los factores de riesgo psicosocial es la motivación, el cual juega como un concepto de vital importancia en las organizaciones, puesto que está directamente relacionado con el desempeño, satisfacción y productividad laboral. Podría definirse la motivación como el impulso que genera, mantiene y dirige la acción individual o grupal hacia un logro específico, independiente de las condiciones vitales de cada sujeto.

Según Delgado (Como se citó en Ramírez, Abreu y Badii, 2008) en el ámbito laboral, la motivación está relacionada con la voluntad para hacer un grado de esfuerzo por alcanzar las metas de la organización condicionado por la calidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad y/o expectativas personales; “y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras” (p.151).

Se han identificado una gama muy amplia de motivadores entre los que se incluyen:

- Las necesidades fisiológicas Maslow (Como se citó en Ramírez, Abreu y Badii, 2008)
- Los intereses y preferencias, los motivos (de seguridad, afiliación, competencia y de logro)
- Las expectativas Lawyer (Como se citó en Ramírez, Abreu y Badii, 2008)
- Los juicios de inequidad Adams (Como se citó en Ramírez, Abreu y Badii, 2008) y muchas otras variables como los valores, las creencias y aprendizajes (debe aparecer referenciado desde el origen).



Son entonces los factores psicosociales condiciones organizacionales del trabajo que pueden afectar de manera positiva o negativa la salud laboral, el clima y la cultura organizacional, y otros aspectos que influyen tanto a nivel personal como organizacional. Como se mencionó anteriormente el estrés laboral es generado por diversos factores de riesgo psicosocial uno de esos factores es el acoso laboral u hostigación laboral que es el tema central de este proyecto como se mencionó con anterioridad, el cual hace referencia al abuso emocional, las conductas agresivas y hostiles y las verbalizaciones o comunicación negativa que se presentan de forma constante en el tiempo entre pares laborales o superiores y subordinados.

El acoso laboral usualmente se presenta focalizado hacia un individuo que es percibido por los demás como inferior o incapaz de defenderse, según lo expuesto por Einarsen, Leymann, Zapf y Einarsen, Hirigoyen, y Piñuel, (Como se citó en Peralta, 2004). Igualmente, el acoso laboral se ve manifestado principalmente en abuso y manipulación de poder mediante presiones económicas y políticas, razón por la cual las consecuencias del hostigamiento suelen esconderse, maquillarse o negarse, de acuerdo con Luna (Como se citó en Peralta, 2004).

Por otra parte, Zarpf, Knorz y Kulla (Como se citó en Peralta, 2004) refieren que el acoso laboral se desarrolla en siete campos siendo estos: instrucciones de la organización, aislamiento social, ataques contra la vida privada de la persona, violencia física, ataques a las condiciones individuales de la persona, agresiones verbales y el levantamiento de calumnias contra un individuo. Para que una conducta pueda ser considerada como hostigamiento debe cumplir con ciertas condiciones determinantes como ser repetitiva, estar en una condición de desigualdad de poder, buscar causar mal o generar miedo, presentar



abuso físico, psicológico o verbal y no ser provocado por quien lo padece Farrington (Como se citó en Peralta, 2004). El acoso laboral repercute a nivel personal y nivel institucional, evidenciado esto en el clima organizacional.

Otro aspecto importante para el desarrollo de la motivación y calidad de vida laboral, se relaciona con el módulo de clima y cultura organizacional que se convierten en dos componentes esenciales en la productividad y satisfacción laboral. El clima de la organización conforma la personalidad de la organización, son las características que la diferencian de otras organizaciones, describe la estructura psicológica que puede definir la conducta de las personas y lo grupos, estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, impacto social y en el desempeño general de la organización; el objetivo de medir el clima organizacional es conocer y explicar los motivos por los cuales las personas que trabajan en una organización se sienten motivadas o frustradas al momento de ejercer sus responsabilidades.

El clima organizacional está relacionado con la cultura de la organización; la cultura está inmersa en las creencias, los valores, las normas, los mitos, el lenguaje y las formas de pensar que comparten los miembros de una organización. Las funciones de la cultura organizativa basada en Smircich (Como se citó García, 2005) son básicamente cuatro:

1. Proporcionar una identidad a sus miembros.
2. Facilitar el compromiso colectivo.



3. Fomentar la estabilidad del sistema social.
4. Normalizar la conducta de los individuos

Schein (Como se citó en Pedraza, Obispo, Vásquez y Gómez, 2015), habla de niveles en la cultura. Estos corresponden a categorías en los que los fenómenos culturales son visibles al observador. Proponiendo tres niveles en la cultura organizacional:

1. Artefactos, se refiere a estructuras y procesos organizacionales visibles y tangibles.
2. Valores, incluye estrategias, metas, filosofías, justificaciones, que inspiran y dominan la cultura de la organización.
3. Presunciones básicas, está constituida por creencias, pensamientos y sentimientos inconscientes.

Es importante reconocer que un trabajador es un ser biopsicosocial, por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integradas y esenciales no solo de la vida sino también del trabajo. El bienestar y la felicidad, son reflejo de la armonía física y psicológica que se tiene en el contexto en el cual interactuamos.



Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y percepciones negativas, puesto que, una organización con una baja calidad de vida o un clima organizacional deficiente puede afectar la salud mental y física de su colectivo laboral y desencadenar los factores psicosociales de riesgo. Como se ha venido mencionando a lo largo de este marco conceptual los riesgos psicosociales son parte fundamental para darle contexto al estrés laboral y sus desencadenantes, es por ello la importancia de definir que son estos y como repercuten en el tema en mención.

Según el Comité Mixto OIT / OMS (Como se citó en Gutiérrez y Vilorio, 2014) los factores psicosociales se consideran: “Como las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, haciendo referencia también a las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual puede influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo desempeñado” (p.1)

Los factores psicosociales pueden convertirse en factores que protegen o que desgastan a la persona según las condiciones tanto personales como las de la organización. Los factores psicosociales se pueden clasificar en: **CONDICIONES INTRALABORALES:** Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo **CONDICIONES EXTRALABORALES:** Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. **CONDICIONES DEL INDIVIDUO:** Las condiciones individuales apuntan a una serie de características propias de cada trabajador y/o características socio-demográficas



como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica (Estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes.

Es importante que a partir del área de talento humano o seguridad y salud en el trabajo se implemente y se estructure un programa pensado directamente en el trabajador ya que la motivación y satisfacción de estos permitirá el crecimiento de la organización y además la adhesión de los mismos al trabajo previniendo a su vez el estrés laboral lo cual contribuirá al éxito de la organización y a la buena calidad de vida de sus colaboradores. Katzell, Yankelovich, Frein Ornati y Nash, (Como se citó en Acosta, 2015).

Así pues, para Leymann (Como se citó en Peralta, 2004), que fue uno de los primeros autores en trabajar el tema del acoso laboral, éste tiene que ver con el ejercicio del poder, con la construcción de la autonomía y con la estigmatización de los individuos, bien sea por parte de la jerarquía organizacional o por los pares e iguales en el trabajo. Además, presenta la particularidad de que es un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. Destacando el papel de las organizaciones en el fenómeno y señala que, si un conflicto ha degenerado en un proceso de acoso, la responsabilidad recae, en primera instancia, en la dirección, tanto si es debido a **deficiencias** en la gestión del conflicto en una situación concreta, como si se debe a una falta de políticas organizacionales para gestionarlo. Sin embargo, el fenómeno se psicologiza y la conceptualización del acoso se centra en la intencionalidad del sujeto acosador y el



fenómeno es interpretado como un problema interpersonal, resultado de las características psicológicas de los individuos y de los problemas psíquicos de los sujetos implicados.

Uno de los elementos más característicos del acoso en el trabajo es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, las cuales fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros de trabajo. Así él o los hostigadores inician este proceso motivados por distintas razones: celos profesionales, envidia, donde esta última no se focaliza sobre los bienes materiales de la víctima, sino sobre sus cualidades personales positivas, como su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, etc., también son objeto de ataques ciertos rasgos diferenciales respecto del grupo, como son la procedencia social, nivel cultural y / o profesional, o alguna característica física, la cual es aprovechada por el o los victimarios para utilizarla en sus fines. Otra característica se centra en el grado de complicidad por parte de los compañeros de la víctima, ya sea apoyando en forma silenciosa las conductas del o los agresores, guardando silencio para no ser nuevas víctimas de agresión o no poner en peligro su puesto de trabajo, si dan a conocer los sucesos acontecidos. Piñuel (Como se citó en Peralta, 2004) por su lado define las organizaciones en las que se produce el acoso laboral como “tóxicas”, debido a que trabajar en ellas resulta nocivo para la salud de muchos de sus trabajadores; pero seguidamente centra parte de la discusión en los problemas psíquicos de los sujetos implicados. Por su parte, Hirigoyen (Como se citó en Peralta, 2004) entiende como acoso laboral cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo.



Bajo este paradigma, el análisis se centra en la personalidad de los sujetos (victimario vs víctima), en las relaciones interpersonales; aspecto que de ninguna manera hay que descartar, pero se suele desestimar que los sujetos acosadores se incrustan en culturas organizativas, cumplen un rol, llevan a cabo estrategias de gestión permisivas frente a conductas de acoso laboral, con tal de lograr objetivos empresariales; es decir, el hostigamiento puede ir más allá de la personalidad de los sujetos. Es así como el ámbito de la psicología, da cada vez más peso a las estructuras organizativas, según Agervold, Mikkelsen, Einarsen et al., Hauge et al., Skogstad et al., Tuckey et al., Martín y Pérez, (Como se citó en López y Seco, 2016). Es importante hacer énfasis desde el enfoque cognitivo acerca de los esquemas des adaptativos tempranos, temas muy estables y duraderos que se desarrollan y se elaboran a lo largo de toda la vida de los individuos. Reflejan creencias incondicionales sobre uno mismo en relación al ambiente. Lo cual nos será muy útil para el desarrollo de esta investigación logrando tener una concepción amplia del tema y de sus actores.

Young (Como se citó en Castrillón et. al., 2005) plantea que los esquemas son la secuencia de una interacción entre unas necesidades emocionales centrales no satisfechas en la infancia, experiencias tempranas y el temperamento innato del niño. Estas necesidades emocionales centrales son: Afectos seguros con otras personas, autonomía, competencia y sentido de identidad, libertad para expresar las necesidades y emociones validas, espontaneidad y juego, límites realistas y autocontrol. A su vez, menciona que por medio de la traumatización el niño es dañado criticado, controlado o victimizado y desarrolla esquemas tales como desconfianza, abuso, imperfección o vulnerabilidad al peligro. Por ultimo están las experiencias vitales tempranas en donde la frustración toxica de las necesidades, se produce cuando el niño experimenta “muy poco de algo bueno” y adquiere esquemas tales como la



carencia emocional o abandono/ inestabilidad por deficiencias en su ambiente temprano. El ambiente del niño perdió algo importante, como es la estabilidad comprensión o amor.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se hace necesario hablar sobre las características de una persona que se convierte en agresor en acoso laboral suelen presentar baja autoestima, utilizando el acoso como un método para cubrir su mediocridad, carece también de capacidad para escuchar, dialogar, respetar o tener compasión, utilizan técnicas de descalificación y no permiten puntos de vista diferentes al suyo, son manipuladores, agresivos y su personalidad puede ajustarse a dos posibles modelos: perfil de psicotismo: es una persona distante, fría, estable emocionalmente, inteligente y calculador, con capacidad de organizar su estrategia y calcular los resultados de su conducta, presentan ausencia de sentido de culpabilidad y de carácter fuerte. Alto nivel de neurotismo: inestable emocionalmente, inseguro, con baja tolerancia a la frustración, tiende a experimentar ansiedad y a tener reacciones explosivas, es dominante y orgulloso, suele establecer malas relaciones con sus trabajadores o con uno en particular convirtiéndolo en objetivo de acoso. Se pueden describir también con una personalidad narcisista, psicopática y antisocial. El acosador presenta trastornos psicológicos y psiquiátricos como psicopatías, trastornos de personalidad narcisista, sentimientos de inadecuación (complejos de inferioridad) o, incluso, el paranoidismo. Tras estas actitudes suele haber personas frustradas, incompetentes, a la defensiva, o simplemente enfermas psicológicamente.

Por su parte, Mac Donald (Como se citó en López y Seco, 2016), expone que el acosador tiene un rol jerárquico en la organización, desarrollando algunas características psicológicas del victimario, tales como rivalidad, indiferencia, miedo o manipulación.



Esto se puede relacionar con el esquema de límites insuficientes en donde se presentan elementos como: Privilegio- Grandiosidad, insuficiente autocontrol y autodisciplina. Se mantiene la creencia de que uno es superior a los demás dándole derechos y privilegios especiales o no tener que limitarse por las reglas que guía la interacción social habitual. (Narcisistas, perfeccionistas, antisociales- maximiza sus características y poder, además se presenta una dificultad persistente de emplear el suficiente autocontrol y tolerancia a la frustración para conseguir sus propios objetivos. Son individuos dependientes e inseguros con límites internos deficientes.

Por otro lado, las personas que son hostigadas suelen ser sujetos que presentan respeto por las normas sociales, se preocupan por su imagen física, cuentan con gran capacidad profesional y son apreciadas por sus compañeros de trabajo. Son personas competentes, con gran capacidad de trabajo, cooperadoras emotivas y sensibles. Pueden tener alguna característica peculiar en su personalidad como la raza, el sexo, ideologías entre otros, son individuos autónomos e independientes, creativos y eficientes en su trabajo. A causa de lo mencionado con anterioridad se puede relacionar con el esquema de desconexión y rechazo donde se presenta Abandono e inestabilidad, desconfianza y abuso, privación emocional, defectuosidad o vergüenza y aislamiento social. Existe una percepción de inestabilidad o poca seguridad, expectativa de que los otros lo herirán, humillaran, manipularan o aprovecharan de él, perspectiva de que sus deseos propios deben de tener un grado normal de soporte emocional o no se satisficieran adecuadamente con los otros, sentimiento de que se es malo, inferior o invalido o de que no será querido de forma significativa por los demás si se muestra tal y como es y se presenta además la sensación de que está aislado del resto del mundo, no participa o forma parte de un grupo o comunidad.



Es entonces cuando se dan las distorsiones cognitivas donde los individuos perciben de forma equivocada las situaciones, de tal manera que el esquema se refuerza acentuando la información que lo confirma y minimizando o negando cualquier información que va contradecirlo. Conductualmente, el individuo realiza patrones equivocados, seleccionados de forma inconsciente, y permanecen en situaciones y relaciones que disparan y perpetúan el esquema, evitando, por tanto, situaciones interpersonales que van a facilitar que cure o modifique el sistema.

En algunas ocasiones las personas repiten patrones que conducen al esquema, de manera que su vida adulta continúa reviviendo las experiencias infantiles que crearon dicho esquema.

No obstante, existen unas formas severas de acoso en las organizaciones. Una de las manifestaciones que presenta un acosado o persona hostigada es la ansiedad el sujeto se siente nervioso, cansado en constante estado de alerta, presenta alteraciones en el sueño y manifestaciones psicósomáticas. Se observa a su vez desconfianza extrema y pérdida de la confianza en sí mismo. Otro síntoma que presenta es la depresión, esta se da debido al agotamiento pasando de una fase de tristeza a una fase de culpa y sentimiento de desvalorización esto acarrea unas consecuencias posteriores como son: conductas de miedo, evitación, sensación de fracaso, humillación, rigidez en la personalidad. A nivel social pueden desarrollar intolerancia a la frustración, aislamiento social y rencor. Así mismo se pueden llegar a presentar algunos síntomas a nivel psíquico, el sujeto afectado puede presentar ansiedad, miedo continuo o sentimiento de amenaza, esta ansiedad puede generalizarse en otras situaciones y puede darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia,



frustración, baja autoestima o apatía también puede verse afectado por distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención.

Los efectos del acoso laboral se asocian a fuertes niveles de estrés en las personas; Zapf, Knorz y Kulla (Como se citó en Peralta, 2004) afirman que el acoso, en el contexto organizacional del adulto, es una forma extrema de estrés en el cual algunos individuos victimizan a otros para sacar provecho de la situación.

El estrés integra tres componentes: el psíquico, el social y el biológico, y es a raíz de esto cuando el concepto queda entendido con una magnitud bio-psico-social. La personalidad está cada vez más implicada en el estrés, imponiéndose, hoy día, el modelo de estrés entendido como una transacción entre el individuo y el ambiente. Este puede ser definido como una relación entre la persona y el entorno, el cual es percibido por el individuo como algo impuesto que excede sus recursos, poniendo en peligro su bienestar, según Lazarus y Folkman (Como se citó en García, 2011).

Los individuos perciben de forma distinta la amenaza que representan las situaciones estresantes, haciendo uso de varias habilidades, recursos y capacidades, tanto personales como sociales, a fin de controlar esas situaciones potencialmente estresantes. Dentro del modelo transaccional el término es visto como un producto, siendo el resultado de la interacción entre diferentes factores que, presuntamente, juegan un papel causal. Esta definición conduce, por tanto, a afirmar que determinados factores individuales como las características predisposiciones, las motivaciones, las actitudes y la propia experiencia, son claves para determinar la percepción y la valoración que hacen los sujetos de las



demandas de distintas situaciones; esto acarrea los distintos estilos de afrontamiento de cada individuo. Tanto las demandas del entorno como las apreciaciones cognitivas, los esfuerzos de afrontamiento y las respuestas emocionales, están interrelacionadas de forma recíproca, de manera que cada una ellas, afecta a las otras. Por lo tanto, a corto plazo se influye en la respuesta emocional y, a largo plazo, en la propia salud del individuo.

Hoy en día, el estudio del estrés cobra un enorme interés desde el marco social y el enfoque de los sucesos vitales, posibilitando el estudio epidemiológico de grupos sociales y niveles de riesgo y estableciendo estrategias de afrontamiento y prevención selectiva, lo cual supone una orientación social de la salud distinta a la antigua concepción médica. Uno de los modelos más reconocidos en el campo de la Psicología fue el propuesto en 1966 por Lazarus (Como se citó en Giraldo, s.f.). el cual pone énfasis en los factores psicológicos del estrés mediante diversas variables que tienen lugar en el proceso (las demandas y exigencias del medio externo e interno, los recursos del propio sujeto y el grado de satisfacción que experimenta). Cuando en esta época el estrés se conceptualizó como un desequilibrio sustancial entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta del organismo, éste se considera como una respuesta negativa e intrínseca, ignorando su carácter adaptativo capaz de aportar recursos al sujeto de acuerdo con McGrath (Como se citó en Sierra, Ortega y Zubeidath, 2003). La vivencia del estrés como positivo o negativo va a depender de la valoración que realiza el individuo de las demandas de la situación y de sus propias capacidades para hacer frente a las mismas. Según esto, el ser humano se enfrenta continuamente a las modificaciones que va sufriendo el ambiente, percibiendo y reinterpretando las mismas con objeto de poner en marcha conductas en función de dicha interpretación. Hay ocasiones en las que la demanda del ambiente es excesiva para el individuo, por lo que su repertorio



conductual para hacer frente a la situación generadora de estrés es insuficiente, al igual que cuando se enfrenta a una situación nueva para él.

Se considera pues, que la prevención del acoso es un factor básico para mejorar la vida laboral. Así, es conveniente diseñar un plan de acción preventivo en el que se tengan en cuenta las condiciones de trabajo potencialmente estresores y de características psicológicas de vulnerabilidad, en las que resulta importante seguir una serie de recomendaciones generales para enfrentar el acoso laboral como lo expone Hogh y Dofradottir, (Como se citó en Peralta, 2006).

Es necesario que cada vez exista mayor conciencia sobre la importancia de tomar medidas preventivas frente al acoso laboral, conocer instrumentos de apoyo que permitan intervenir y resolver acciones y evitar sus graves consecuencias, es decir, resaltar la urgencia de establecer medidas de carácter terciario, cuando se está viendo afectada la víctima y el lugar de trabajo.

Para culminar es importante mencionar que las organizaciones en la actualidad deben ser mucho más consientes a la hora de direccionar los diferentes departamentos o áreas de la empresa e identificar los factores detonantes del Acoso Laboral. Cabe anotar que en los procesos de Gestión Humana una adecuada selección y evaluación del personal es fundamental para implementar diferentes mecanismos, métodos o actividades en pro de la prevención del Acoso Laboral.



DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de estudio

Estudio de caso totalmente descriptivo, propuesto con el fin de determinar los comportamientos hostigadores tanto de la víctima como del victimario, toda vez que permite formular un problema para posibilitar una investigación más precisa, así como aumentar la familiaridad del investigador con el fenómeno que se va a indagar, aclarar conceptos y establecer preferencias para posteriores investigaciones.

Dentro del estudio de caso se puede encontrar investigaciones bibliográficas que buscan construir un marco teórico de referencia, o las orientadas al análisis de los modelos teóricos.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente la metodología que se empleara será la teoría fundamentada, según Glaser y Strauss, (Como se citó en Paramo, 2015) es un método de investigación en el que la teoría emerge desde los datos, es una técnica que tiene por objeto la identificación de procesos sociales básicos como punto central de la misma, a través de esta podemos descubrir aquellos aspectos que son relevantes en una determinada área de estudio.

Glaser (Como se citó en Cuñar, s.f.) afirma que la teoría es útil para investigaciones en campos que conciernen a temas relacionados con la conducta humana dentro de diferentes organizaciones, grupos y otras configuraciones sociales. Ya que el proceso de creación de una empresa es un proceso social y se podría afirmar que esta metodología puede aplicarse al estudio de la misma. De igual forma



las acciones humanas se basan en los significados que los sujetos a estudiar consideren apropiados, estos significados se derivan de la interacción social con los demás pudiendo ser contruidos o modificados por los individuos a través de la interpretación y las experiencias sociales.

Esta metodología permite producir interpretaciones que puedan explicar y proporcionar información valiosa sobre aquellas conductas sometidas a estudio, siendo la aportación más relevante de la teoría fundamentada. Esta hace referencia a su poder explicativo en relación a los diferentes patrones de comportamiento de los actores y a las relaciones sociales dentro de un terminado campo de estudio.

De este modo, la teoría fundamentada utiliza una serie de procedimientos que a través de la inducción genera una teoría explicativa de un determinado fenómeno. Los conceptos y las relaciones entre los datos son producidos y examinados continuamente hasta la finalización del estudio. Strauss y Corbin (Como se citó en Cuñar, s.f.) aseguran que si la metodología se utiliza adecuadamente reúne los criterios adecuados para ser considerada como una investigación científica.

Es así como utilizando la codificación, el muestreo teórico y las comparaciones constantes entre la información recogida se logra la saturación de la data. La teoría surge como aquella que permite explicar las conexiones que existen entre las categorías del actual contexto.



Por otra parte, es importante mencionar que los procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada propuesta por Glaser y Straus (Como se citó en Cuñar, s.f.), se centran en el método de la comparación constante y el muestreo teórico, estos procedimientos se conforman como las contribuciones metodológicas básicas de esta teoría, en el desarrollo de los procesos de investigación social. Sin embargo, previa a la comparación y al muestreo, la teoría fundamentada considera necesario la descripción de datos y la ordenación conceptual, en la que estos datos hablan por sí solos; en cuanto a esto último, Strauss-Corbin (Como se citó en Vegas, 2012) destacan que se refiere a la organización de los datos en categorías, de acuerdo a sus propiedades y dimensiones, y posteriormente al uso de la descripción para aclarar estas categorías.

Como no existe una batería que permita medir el grado de hostigamiento, se profundiza en describir las variables que se pretenden identificar para el análisis de comportamientos a observar siendo esta información de gran interés para el estudio. Por otro lado cabe mencionar que se tendrá en cuenta la realidad social en la cual están inmersos los sujetos a estudiar y la manera de estudiarla, así mismo se realizara un examen detallado de los datos empíricos adaptando los resultados al estudio en cuestión, por ende se proponen las siguientes categorías de análisis para las encuestas: Afectos seguros con otras personas, autonomía, competencia y sentido de identidad, libertad para expresar las necesidades y emociones validas, espontaneidad y juego, límites realistas y autocontrol.

Por ultimo en esta metodología la recogida de datos va configurando el tamaño de la muestra final esta viene determinada por el desarrollo de las categorías identificadas.



Método

Para el desarrollo de la investigación propuesta se utilizaron fuentes primarias, toda vez que el investigador debió recoger la información en forma directa, se emplearon técnicas como la observación directa no participante, entrevistas estructuradas y semiestructuradas y encuestas teniendo en cuenta que el investigador tenía un contacto directo con el objeto de la investigación, pero no participo en él como objeto de la misma.

De este mismo modo se resalta que la entrevista fue una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideraron fuente de investigación, tiene como propósito obtener información espontánea y abierta.

Población

Funcionarios de una institución del sector salud que se encuentren vinculados bajo la modalidad de trabajadores oficiales. Total, de 3 víctimas y 1 victimario, los cuales se identificarán por medio de una caracterización. La selección de la población está limitada a trabajadores de planta para evitar dificultades por cuestión de horarios y disponibilidad con las personas que se encuentran vinculadas por otro tipo de contratos.



Tabla 1: Cronograma

Etapas	Fechas
1. Diseño del proyecto	Febrero – marzo- abril 2018
2. observaciones	Mayo 2018
3. correcciones	Junio 2018
4. presentación del proyecto primera parte	Junio 2018
5. fuentes primarias	Julio- agosto 2018
6. estructuración y aplicación de entrevista:	Septiembre 2018
7. fuentes secundarias	Septiembre 2018
8. clasificación del material	Septiembre 2018
9. tratamiento de la información	Septiembre 2018
10. análisis e interpretación	Septiembre 2018
11. redacción	Octubre 2018
12. análisis de resultados y conclusiones	Octubre 2018
13. presentación final	Noviembre 2018

Presupuesto

Gastos por servicios personales:

En los gastos por servicios personales se incluyen aquellos ocasionados por conceptos de honorarios e investigadores, auxiliares de investigación, encuestadores, tabuladores.

Gastos generales:

En los gastos generales se incluye transporte (aéreo, terrestre), papelería, impresión de formularios, procesamiento de información (tiempo de computador), etc.

El concepto y sus componentes pueden variar según el diseño presentado.

Tabla 2: Recursos

Actividad	Monto
Movilidad para la realización de las entrevistas al lugar donde se realizó la investigación	50.000
Movilidad hasta el lugar donde se realizaban las asesorías	30.000
Tinta impresora	6.000
Contactar a una persona que tuviera conocimientos en plataforma de ATLAS TI, para subir el contenido de las entrevistas realizadas y obtener mayor información	300.000
Otros gastos personales para la realización de proyecto	100.000
Total:	486.000



Tabla 3: Marco Legal sistema de seguridad y salud en el trabajo

MARCO LEGAL	
REQUISITO LEGAL	PARAMETROS
Resolución 2013 de 1986	
Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de medicina higiene y seguridad industrial en los sitios de trabajo, hoy comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo.	La resolución en sus articulados establece obligatoriedad de que las empresas que tengan más 10 trabajadores están obligadas a conformar comités el cual está compuesto por igual número personas, y las que tiene menos de diez deben tener vigía de la salud.
Decreto 52 de 2017	
Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37 del decreto 1072 de 2013	Modificación del plazo para la sustitución de salud ocupacional por el sistema de gestión.
Resolución 1401 de 2007	
Por el cual se reglamenta la investigación de los accidentes de trabajo.	Por el cual se reglamenta la investigación de accidentes e incidentes de trabajo.
Resolución 156 de 2005	
Por la cual se adoptan los formatos de informe de accidentes laborales y de enfermedad laboral.	El objeto de la resolución es que se adopten los formatos del informe de accidentes de origen laboral, y enfermedad de origen laboral; dando cumplimiento del art 62 del decreto ley 1295 del 94.
Resolución 1918 de 2009	
Por el cual se modifican los art 11 y 17 de la resolución 2346 del 2017.	El art 1 trata sobre el costo de las evaluaciones medicas ocupacionales el cual debe estar a cargo del empleador y el 2 habla de la custodia de las historias médicas ocupacionales el cual debe estar a cargo de la entidad o el medico de salud ocupacional que esté a cargo del sg-sst.
Decreto 2266 de 2009	
Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales, 42 en total.	Decreto fue derogado por el decreto 1477 del 2014.
Decreto 1477 de 2014	
Se expide la tabla de clasificación de enfermedad laboral de acuerdo al capítulo 4 de la ley 1562 de 2012, lo importante es demostrar el factor de riesgo y la causalidad	Decreto que rige en la actualidad sobre enfermedad de origen laboral.

MARCO LEGAL	
REQUISITO LEGAL	PARAMETROS

para determinar que es una enfermedad de origen laboral.

Decreto 1352 de 2013

Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de las juntas de calificación de invalidez.

Es la calificación del grado de invalidez de las personas que lo solicitan y aplica para todos los trabajadores como régimen privado como público.

Resolución 1013 de 2008

Se adopta las guías integrales de atención en salud ocupacional, basadas en la evidencia.

El gobierno nacional hace un gran esfuerzo para diseñar las guías de atención de las patologías más frecuentes de origen laboral.

Decreto 472 de 2015

Por el cual se reglamenta los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de seguridad y salud en el trabajo.

El decreto tiene por objeto establecer los criterios de la multa a los parámetros de sgsst.

Ley 1566 de 2012

Se reglamenta la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas, prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias psicoactivas.

Decreto 1072 de 2015

Decreto único reglamentario del sector trabajo, en su libro dos todo lo relacionado con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Decreto único reglamentario del sector trabajo.

Decreto 1477 de 2014

Tabla de enfermedades laborales.

Tabla de enfermedades basado en el concepto favorable del concejo nacional de riesgos laborales.

Resolución 1016 de 1989

Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional en el país.

Establece la forma y manera como se deben de implementar los programas de salud ocupacional, los divide en cuatro subprogramas.

Ley 1562 de 2015

Norma del sistema de seguridad social.



MARCO LEGAL	
REQUISITO LEGAL	PARAMETROS

Por el cual se modifica el sistema de riesgos laborales.

Resolución 1401 de 2007

Investigación de accidentes laborales.

El artículo 1 y 2, habla de la obligatoriedad que tiene todas las empresas del país tanto públicas como privadas de realizar la investigación y cuáles son sus requisitos mínimos para hacerlo.

Decreto- Ley 1295 de 1994

Organiza y administra los riesgos laborales.

Señala los parámetros del sistema general de seguridad social en Colombia.

Decreto 1007 de 2002

Modifica la tabla de clasificación de actividades económicas para el sistema de riesgos laborales.

Modificación de la actividad económica.
Modificación de la actividad.

Resolución 2851 de 2015

Modificación del artículo 3 de la resolución 156.

Modifica el artículo 3 de la resolución 156, habla sobre la obligatoriedad que tiene el empleador de reportar el accidente a las e.p.s, arl y direcciones territoriales y el plazo máximo que es de dos días.

Resolución 2844 de 2007

Guías de atención en salud basadas en la evidencia.

Guías de atención en especial para desordenes musculoesqueléticos. DME.

Resolución 1565 de 2014

Guía metodológica para la elaboración del plan vial.

Guía que aporta elemento para el plan de seguridad vial de obligatorio cumplimiento para las empresas que tengan más de 10 vehículos.

MARCO LEGAL	
REQUISITO LEGAL	PARAMETROS
<p>Resolución 1409 de 2012</p> <p>Reglamento para trabajo en alturas.</p>	<p>Establece normas sobre trabajos en alturas, mayor a 1.5 metros, y sus respectivas medidas de prevención.</p>
<p>Resolución 1356 de 2012</p> <p>Modifica la resolución 0652 de 2012, es de obligatorio cumplimiento, el empleador nombra sus representantes y el empleado por elección democrática nombra los suyos, por un periodo de 2 años.</p>	<p>Se modifica la conformación y funcionamiento de los comités de convivencia laboral</p>
<p>Resolución 2346 de 2007</p> <p>Obligatoriedad de la realización de los exámenes ocupacionales y se regula la practica medica ocupacional.</p>	<p>Aplica para todos los empleadores tanto públicos como privados que deben de realizar los exámenes ocupacionales.</p>
<p>Resolución 11 de 2017</p> <p>Realizar e implementar las diferentes actividades que conforman el sg-sst.</p>	<p>Aplica a todas la entidades se establecen unas fechas y unas fases que cumplir con sus diferentes actividades.</p>



ANÁLISIS DE CATEGORÍAS.

LE HAN CONTADO ACERCA DE SU NACIMIENTO COMO FUE EL PARTO “nunca me gusto la leche materna la expulsaba y eso a mí me ha llamado toda la vida la atención. Porque imagínese eso es lo más fundamental para un bebe en crecimiento y yo nunca la tolere”

Análisis: de acuerdo a lo que menciona el informante y la teoría planteada por yung se logra evidenciar la importancia que los esquemas des adaptativos tiene frente a la secuencia de unas necesidades emocionales centrales básicas no satisfechas en la infancia y esas experiencias tempranas determinan algunos comportamientos en la vida adulta, tales como; abandono e inestabilidad, desconfianza y privación emocional.

DETALLES DE LA INFANCIA

“quizás a veces me molestaban por ser flaca o por no tener mucha gracia, pero de resto yo trataba de ser feliz.”



“era buena jugaba con amigos o primos ya que era hijo único fue una buena infancia, pero siempre muy solo”

Análisis: Frente a las respuestas dadas por los informantes se pueden evidenciar algunos aspectos tales como: las necesidades emocionales centrales no satisfechas y la idea de que las experiencias que tiene las personas en su infancia son fundamentales durante el crecimiento y desarrollo de la persona; por otro lado la traumatizarían cuando el niño es dañado, criticado o victimizado desde temprana edad, puede crear algunos esquemas como lo es desconfianza, abuso y vulnerabilidad al peligro en cada momento o experiencia de la vida, viéndose esto reflejado en la respuesta que da la persona con respecto a que era abusado(a) o burlado(a) por su apariencia física.

Por otra parte, las experiencias vitales tempranas tienen gran impacto en la vida futura de la persona por tal motivo la soledad o el aislamiento desde niños puede generar carencia emocional e inestabilidad a largo plazo por algunas deficiencias en el ambiente durante la infancia.

COMO FUE LA ADAPTACIÓN A LA ESCUELA

“Bueno pues para mí fue un choque muy duro, porque yo era una niña mimada yo venía de un colegio donde todo funcionaba como un cuento de princesas y llegar a una escuela donde no pasaba lo



mismo, pues yo me sentí como atacada, para mí fue muy duro porque yo soy muy sensible entonces eso a mí me afectó muchísimo”

Análisis: existe una percepción de poca seguridad, expectativa de que otros lo humillaran, lo herirán o se aprovecharan de él ,lo cual se ve en los temores al cambio y los sentimientos que experimentaba frente al nuevo lugar y las personas que la rodeaban, se evidencia desde la teoría una perspectiva de que sus deseos propios deben tener un grado normal, de soporte emocional o no se satisficieran adecuadamente con los otros, se presentan emociones como miedo, o sensación de estar aislado del resto del mundo.

COMO FUE LA ADOLESCENCIA Y LA ENTRADA AL BACHILLERATO

“solo tuve un episodio maluco con una niña de otro salón que me molestaba mucho por mi contextura, y no me podía ver porque me molestaba y quería hacerme la vida imposible entonces yo terminé retándola a irnos detrás del colegio a pelear porque me tenía ya mamada”

Análisis: al presentarse la traumatización ya mencionada con anterioridad la persona suele perder algo importante como lo es la estabilidad o la comprensión, al venirse sometiendo a la falta de respeto a las técnicas de descalificación y a la agresividad, el sujeto puede llegar a tener reacciones explosivas las cuales son totalmente opuestas a sus verdaderas cualidades como el respeto por las normas sociales.



COMO FUE SU PRIMER RELACION AMOROSA Y LAS RELACIONES SIGUIENTES

“Duramos 6 años ósea toda la universidad esa relación si me marco mucho porque fue la primera relación, porque fueron 6 años y al terminar con el al año él se casó con otra persona entonces eso para mí fue muy traumático”

“Bueno pues yo tuve muchos novios (risas) pero de piquitos no más, la verdad me causaba mucha incomodidad, pero no porque de pronto no lo fuera a disfrutar sino porque me daba miedo de lo que fuera a suceder con mi papa, o sea yo no los quería decepcionar porque ellos habían hecho cosas por mí muy buenas y lo último en lo que yo pensaba eran tener como algo que le decepcionará a ellos de mí y de lo que realmente yo era”

“En mi primer matrimonio me casé sin estar enamorada fue más por insistencia de él y de ahí nació mi primera hija lusa maría, la relación se terminó por una infidelidad de la cual me di cuenta, pero el matrimonio siempre fue estable”

“Mi primera relación como tal seria fue con la persona con la cual tuve mi primer hijo, era una relación muy tormentosa porque ella era celosa, posesiva quería que estuviera con ella todo el tiempo.”



“El al comienzo me daba un trato psicológico muy fuerte me hacía sentir menos, no creía en mis capacidades él pretendía que yo me quedara toda la vida encerrada en la casa cuidando a la niña él no quería que yo saliera adelante. Tuvimos épocas muy difíciles y las primeras navidades fueron tormentosas para mi estaba acostumbrada a otras cosas en mi casa y con mi anterior esposo, pero mi actual esposo me hizo vivir cosas muy tristes”

“la deje sin saber que ella estaba en embarazo, después de un tiempo lo supe y regrese con ella hasta que el niño tenía como un año, pero la relación no funciono y me fui sin saber más de mi hijo y de ella.”

Vivo actualmente con mi esposa y mis dos hijos a parte del que tuve en mi primera relación pero mi esposa tiene un trastorno o un miedo algo así nos dijo el psicólogo que la vio que es amigo nuestro que ella tiene un miedo al abandono entonces cuando supo que mi ex me había contactado ella sintió miedo que yo fuera a volver con ella y la fuera a dejar pero eso no es así yo trato siempre de hacerla sentir importante y demostrarle que no la voy a dejar de estar con ella dedicarle tiempo y ayudarle con lo de su baja autoestima.

Análisis: las personas que son posibles víctimas de hostigamiento suelen ser sujetos que presentan respeto en aspectos tales como: los sociales, familiares, entre otros; a causa de la respuesta del informante se puede notar que los comportamientos van enfocados no solo al bienestar propio si no a la aprobación y aceptación del medio que los rodea siendo poco o nada egoístas. Sus personalidades van



enfocadas en ser realmente cooperadores y además competentes y emotivos en cuanto a todas las acciones que realizan.

El esquema que se puede relacionar con las personas víctimas es el de desconexión y rechazo donde se presenta inestabilidad, desconfianza y abuso, privación emocional, defectuosidad o vergüenza. Conductualmente el individuo realiza patrones equivocados seleccionados de forma inconsciente y permanece en situaciones y en relaciones que disparan y perpetúan el esquema; estas relaciones son como las que los informantes manifiestan donde se presentan algunas dificultades y separaciones periódicas, evitando por tanto otras situaciones interpersonales que le faciliten curar o modificar los patrones ya creados.

En algunas ocasiones las personas repiten modelos que conducen al esquema de manera que en su vida adulta continúa reviviendo las experiencias infantiles que lo crearon.

EN SU CASA EXISTÍAN CASTIGOS

“Mi papá era muy jodido con las horas de llegada, demasiado estricto con la entrada, en la casa no se negociaban como los horarios ni ese tipo de cosas. Conmigo siempre fue cansón, yo creo que muchas veces o pues en mi casa, me llevo a que hiciera cosas que no debía hacer, porque uno tiene que darle como esa libertad a los hijos, mucha libertad y apretando, pero a mí no me dejaban salir”



“cuando yo ya tuve como un poquito más de libertad, quise experimentar todo de una sola, entonces era complicado porque tuve algunos problemas con mi papá cuando empecé a vivir como todas estas etapas, siempre había inconvenientes, yo pensaba que solo me la tenía montada a mí, de pronto era más estricto conmigo y ya”

Análisis: al existir en el entorno familiar ya sea una desconfianza extrema o un cuidado excesivo de la persona en sus etapas tempranas, en su adultez se va dando una pérdida de la confianza en sí mismo y un sentimiento de desvalorización, esto acarrea unas consecuencias posteriores como conductas de miedo evitación y sensación de fracaso, a la vez sentimientos de frustración e impotencia que pueden llevar a actuar a la persona de una forma no esperada o sorprendente debido a los patrones ya instaurados a lo largo de su vida.

POR QUE SE DEPRIMIA O QUE SITUACIONES LA HACIAN DEPRIMIR

“Bueno en verdad las personas, su forma de tratarme, de pronto problemas en la familia, soy una persona muy sentimental y sensible entonces muchas cosas me afectan, pero he aprendido con el tiempo a manejar cada cosa que sucede”

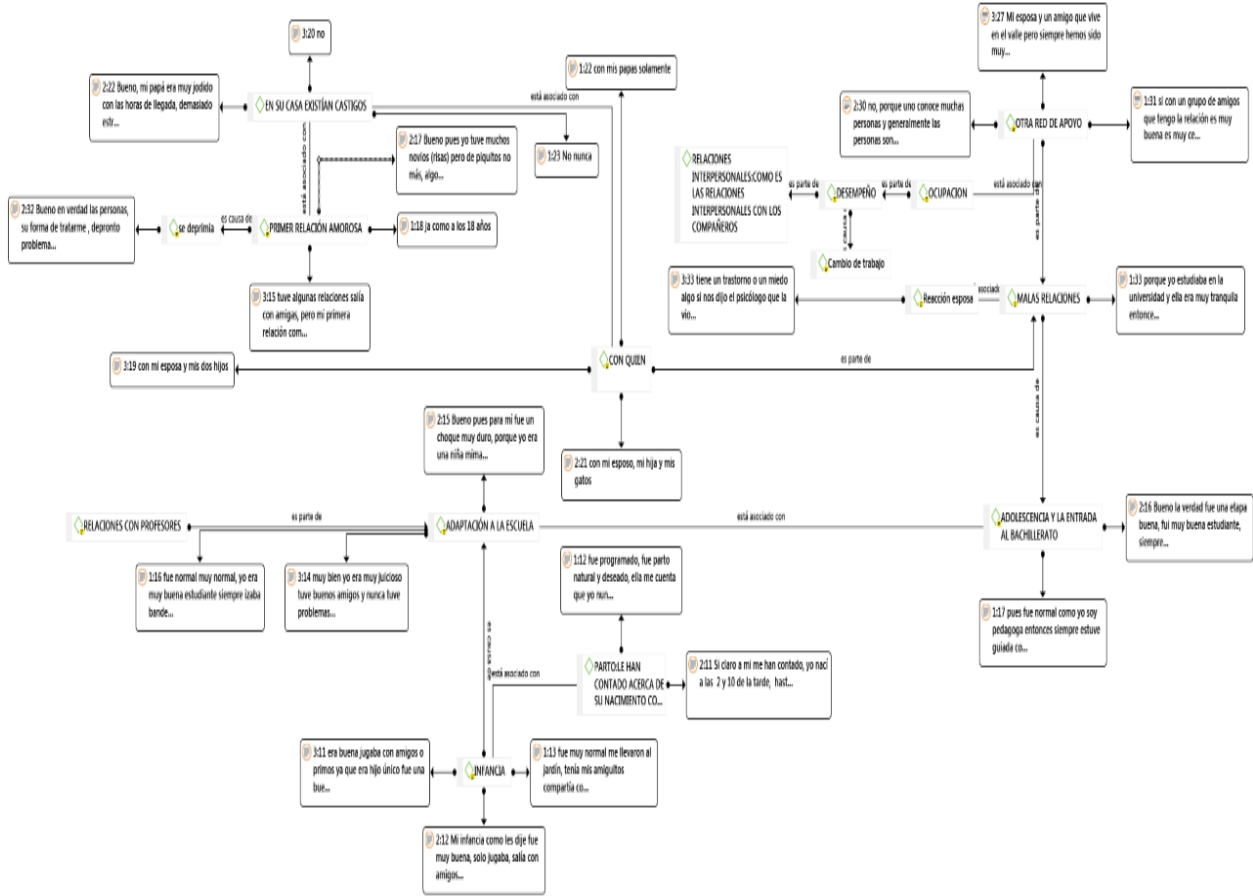
Análisis: Como se mencionaba anteriormente y relacionándolo a la respuesta dada por el informante, los esquemas son una secuencia de una interacción entre unas necesidades no satisfechas en



la infancia estas son experiencias tempranas que en algunas ocasiones determinaran el temperamento innato del niño. En esas experiencias vitales tempranas en donde la frustración toxica de las necesidades se reproducen cuando el niño experimenta muy poco de algo muy bueno adquiriendo así esquemas tales como: la carencia emocional o abandono por deficiencias en su ambiente temprano. Esto quiere decir que el ambiente del niño perdió algo importante como lo es la estabilidad comprensión o amor.

El sujeto afectado puede presentar ansiedad, miedo continuo o sentimiento de amenaza, esta ansiedad puede generalizarse en otras situaciones y puede darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía también puede verse afectado por distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención.





Gráfica 1: Análisis de categorías hostigador



DETALLES DE LA ADOLESCENCIA, COLEGIO, RELACIONES CON COMPAÑEROS, ÁMBITO SOCIAL.

“Bueno en la adolescencia, fiesta, mucha fiesta, tuve una adolescencia fuerte en cuestión de fiesta, muy horrible, bueno, tampoco pues es muy terrible (risas), no mentiras, tenía unos amigos que tenían dinero entonces digamos que la capacidad mía o la capacidad de mis papas para darme plata para colegio y otros gastos no era para darme la vida que tenía o para hacerme las fiestas que me hacía”

Análisis: Las experiencias tempranas vitales de las personas tanto en su infancia como en su adolescencia conllevan a la adquisición de esquemas tales como la carencia emocional o abandono/ inestabilidad en la vida adulta por deficiencias en su ambiente temprano, deficiencias que suelen desencadenar baja autoestima, poca capacidad para dialogar, respetar o tener compasión. Lo mencionado va formando un ser humano con una personalidad distante, fría, y calculadora.

¿QUÉ ERA NEGOCIABLE EN LA CASA Y QUE NO? EN CUANTO A REGLAS, NORMAS.

“Bueno, mi papá era muy jodido con las horas de llegada, demasiado estricto con la entrada, en la casa no se negociaban como los horarios ni ese tipo de cosas, ya de pronto con mi hermano si era más



permisivo, más tranquilo, pero conmigo no, conmigo siempre fue cansón, yo creo que muchas veces o pues en mi casa, me llevo a que hiciera cosas que no debía”

Análisis: al existir en el entorno familiar ya sea una desconfianza extrema o un cuidado excesivo de la persona en sus etapas tempranas, en su adultez se va dando una pérdida de la confianza en sí mismo y un sentimiento de desvalorización, esto acarrea unas consecuencias posteriores como conductas de miedo evitación y sensación de fracaso, a la vez sentimientos de frustración e impotencia que pueden llevar a actuar a la persona de una forma no esperada o sorprendente debido a los patrones ya instaurados a lo largo de su vida.

CÓMO FUERON LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON LOS COMPAÑEROS Y SUPERIORES EN LOS ANTERIORES EMPLEOS.

“He sido más bien de estar solo en los trabajos de no ser muy social en ese ámbito”

“No me ha gustado hacer amigos en las organizaciones, me considero un poco orgulloso o solo frente a esos temas, no ha sido como de mi interés, yo lo he visto más bien como algo para generar ingresos y ya, yo no me meto con nadie para mal, pero trato de estar en lo mío”



Análisis: los esquemas a lo largo de la vida se convierten en una interacción, esta suele ser una secuencia de interacciones entre unas necesidades en la infancia y algunas experiencias tempranas varias de las necesidades emocionales centrales son: afectos seguros con otras personas, autonomía, competencias y un sentido de identidad, por lo tanto si esto no se suple durante la infancia de la persona pueden aparecer algunos esquemas de desconfianza o abuso, es por esto que en estos sujetos carentes de estas necesidades pueden llegar a presentar algunas características como autoestima baja, poca capacidad para escuchar, dialogar o tener compasión por los demás, aislamiento entre otras.

QUÉ OPINA USTED DE LA GENTE QUE HA SIDO ABUSADA U HOSTIGADA EN SUS TRABAJOS.

“Me parece que el capital humano es el capital más importante que tiene una organización, pero en algunas organizaciones y sobre todo en algunas situaciones talleres por decirlo así a los trabajadores para que funcionen con disciplina eso también está bien intentando por supuesto no llegar a un maltrato como tal”

Análisis: La persona hostigadora muestra un perfil tal como psicotismo: es una persona estable emocionalmente, inteligente y calculador, sabe lo que quiere y considera que la disciplina se rige por ciertos acuerdos, es una persona con capacidad de organizar su estrategia y calcular los resultados de su conducta, con baja tolerancia a la frustración, presenta además ausencia de sentido de culpabilidad y de carácter fuerte aunque en ocasiones valore el entorno y las acciones de ellos para su bien.



QUÉ CONSECUENCIAS CREE QUE PUEDE SUFRIR QUIEN PADECE DE UN ABUSO U HOSTIGAMIENTO LABORAL.

“De pronto puede existir alta deserción de los trabajadores en las empresas, baja productividad, inconvenientes laborales, se van a propiciar conflictos personales entre los mismos trabajadores o con los jefes, se van a quejar mucho por las funciones que tienen que cumplir dentro de la empresa, la rotación de personal se va a presentar mucho en la entidad, yo creo que se va a generar muchísima, muchísima problemática”

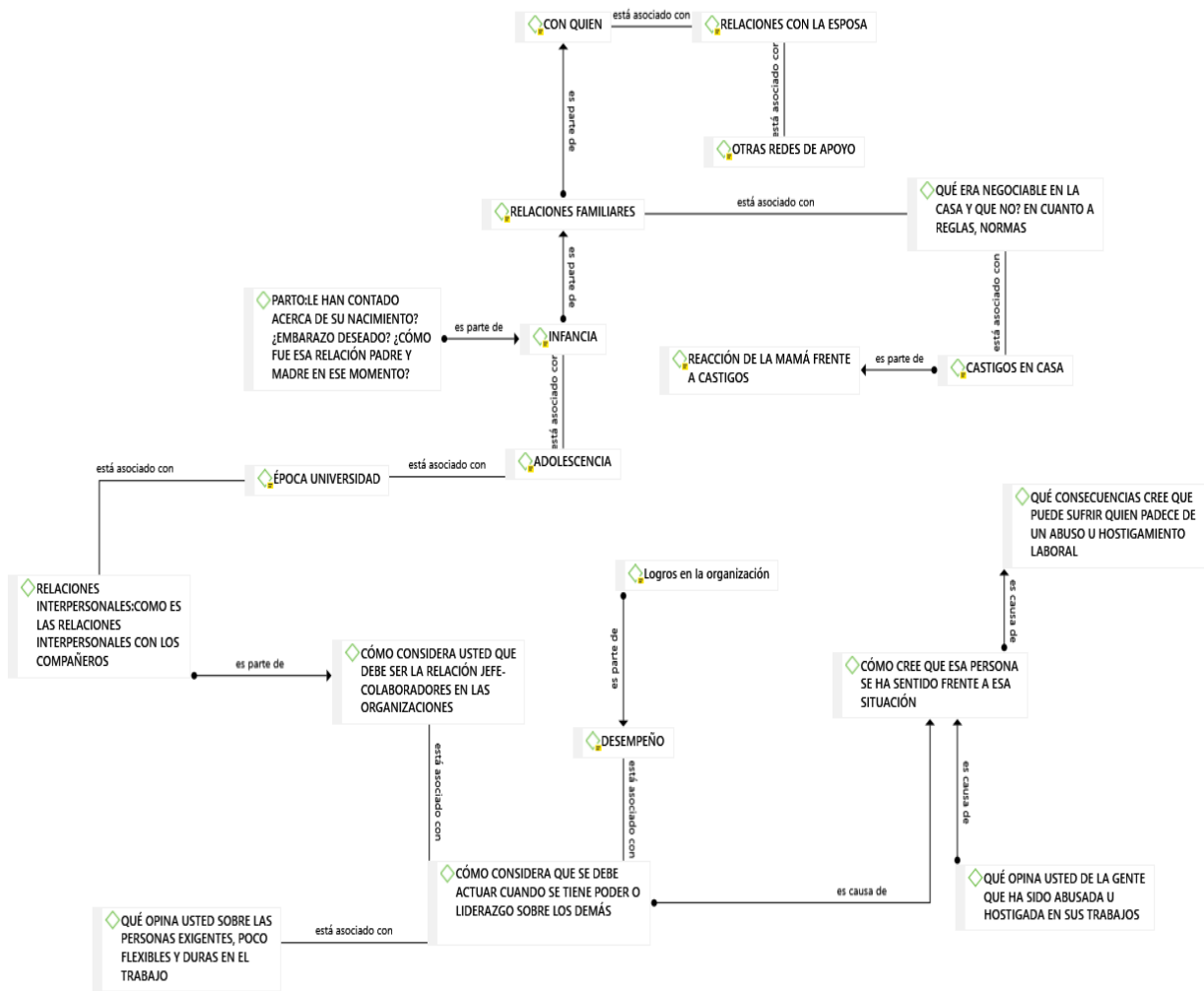
Análisis: El sujeto cumple un rol jerárquico en la organización y desarrolla una serie de características psicológicas del victimario: rivalidad, indiferencia, miedo o manipulación, este poder lo puede llevar a sonar un poco preocupado por la situación de los demás y sobre todo por su bienestar, pero realmente suele ser egoísta y orgulloso. Esto se puede relacionar con el esquema de límites insuficientes en donde se presentan elementos como: Privilegio- Grandiosidad.

CÓMO DESCRIBIRÍA UN BUEN JEFE, EN CUANTO A HABILIDADES, PERSONALIDAD Y ASPECTOS DE MEJORA

“Un buen jefe es el que se hace respetar, es una persona disciplinada, y contribuye para que sus empleados o personal a cargo sean también disciplinados así todo sale bien”



Análisis: Los hostigadores suelen ser Narcisistas, perfeccionistas, antisociales- maximizan sus características y poder, además se presenta una dificultad persistente de emplear el suficiente autocontrol y tolerancia a la frustración para conseguir sus propios objetivos. Son individuos dependientes e inseguros con límites internos deficientes, todo se puede evidenciar en las respuestas dadas, no existen creencias de que el poder sea malo o tenga aspectos por mejorar.



Gráfica 2: Análisis de categorías



Es importante mencionar que el proyecto investigativo tiene como objetivo velar por la calidad de vida laboral de los individuos, partiendo no solo de que la salud es física sino también mental y entendiendo que si esta esfera se ve afectada esto logra deteriorar el clima y la cultura organizacional, lo cual influye de manera significativa en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Tabla 4: Conclusiones (hostigador)

Causas	estresores	reguladores	efectos
De acuerdo a los autores y las características que ellos plantean una persona hostigadora suele ser un sujeto con más recursos de apoyo o con una posición superior al del trabajador.	Algunos estresores que pueden surgir en relación al origen de un hostigador son: Inseguridad: la cual se presenta con baja tolerancia a la frustración, sentimientos de inadecuación e inferioridad. Lo cual se puede ver reflejado en las experiencias tempranas tanto infantiles como en el transcurso de su vida en donde se presentan situaciones de independencia y poco cercamiento al entorno familiar.	Estos reguladores se dan a través de las personalidades de los sujetos en las relaciones interpersonales suelen ser personas distantes, frío, estables, calculadores, inteligente, presentan ausencia de sentido de culpabilidad, con carácter fuerte. Psicotismo, neurotismo, dominante y orgullosos son narcisista, antisocial y paranoicos.	Psicológicos: la persona presenta ansiedad, trastornos psicológicos y psiquiátricos, como lo son psicopatías trastornos de personalidad, tras esas actitudes suelen haber personas, frustradas, incompetentes y a la defensiva y a su vez pueden presentar conductas agresivas como lo son reacciones explosivas.
Son también resultado de las características psicológicas y de los problemas psíquicos de los individuos.			
Pueden ser motivados, por envidia o cualidades positivas de la otra persona, su inteligencia, capacidad de trabajo, celos profesionales entre otros aspectos.			
Los esquemas des adaptativos tempranos también hacen parte			



de las características de un hostigador: estos son temas muy estables y duraderos que se desarrollan y elaboran a lo largo de toda la vida del sujeto.

Estas características se pueden ver reflejadas en algunos de los comportamientos que describe el hostigador a lo largo de su vida, además por el nivel jerárquico que ocupa dentro de la organización y el poder que puede tener sobre otros.

Tabla 5: Conclusión (victimas)

causas	estresores	reguladores	Efectos
Algunas de las características que conllevan a una persona a convertirse en víctima de hostigamiento laboral son: problemas personales o de relación con los compañeros.	Algunos estresores que se pueden presentar en las victimas son. Tensión laboral: pueden sentirse presionado o maltratado.	La personalidad de los sujetos victimas de hostigamiento se va forjando por medio de las relaciones sociales. En algunas ocasiones las personas repiten patrones que conducen al esquema, de manera que su vida adulta continúa reviviendo las experiencias infantiles que crearon dicho esquema.	Estas personas pueden presentar algunos efectos de carácter: -Psicológico: deterioro psicológico, ansiedad, depresión y estrés el cual se puede dar de tres maneras, psíquico, biológico o social. -médicos: nerviosismo, constante estado de alerta, agotamiento, alteraciones del sueño
Experiencias tempranas en la infancia; procesos estables y duraderos que se desarrollan y elaboran a lo largo de la vida del sujeto.	También se manifiestan sentimientos de abandono, inestabilidad, privación emocional y aislamiento social, a su vez se puede presentar	Determinados factores individuales como las	



<p>Se presentan necesidades emocionales centrales no satisfechas en la infancia.</p>	<p>una falta de apoyo en su círculo social.</p>	<p>características predisposiciones, las motivaciones, las actitudes y la propia experiencia, son claves para determinar la percepción y la valoración que hacen los sujetos de las demandas de distintas situaciones; esto acarrea los distintos estilos de afrontamiento de cada individuo. Tanto las demandas del entorno como las apreciaciones cognitivas, los esfuerzos de afrontamiento y las respuestas emocionales, están interrelacionadas de forma recíproca, de manera que cada una ellas afectan a las otras. Por lo tanto, a corto plazo se influye en la respuesta emocional y, a largo plazo, en la propia salud del individuo.</p>	<p>y manifestaciones psicossomáticas.</p>
<p>Respeto por las normas sociales son personas que se preocupan por su imagen física y cuentan con gran capacidad profesional.</p>	<p>Las experiencias vitales tempranas en donde la frustración toxica de las necesidades, se produce cuando el niño experimenta “muy poco de algo bueno” y adquiere esquemas tales como la carencia emocional o abandono/ inestabilidad por deficiencias en su ambiente temprano. El ambiente del niño perdió algo importante, como es la estabilidad comprensión o amor.</p>	<p>-tempranos: desconfianza, abuso y vulnerabilidad al peligro, los cuales presentan algunas conductas como lo son el miedo el fracaso la evitación y el bajo rendimiento.</p> <p>Así mismo se pueden llegar a presentar algunos síntomas a nivel psíquico, el sujeto afectado puede presentar ansiedad, miedo continuo o sentimiento de amenaza, esta ansiedad puede generalizarse en otras situaciones y puede darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía. También puede verse afectado por distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención.</p>	<p>Así mismo se pueden llegar a presentar algunos síntomas a nivel psíquico, el sujeto afectado puede presentar ansiedad, miedo continuo o sentimiento de amenaza, esta ansiedad puede generalizarse en otras situaciones y puede darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía. También puede verse afectado por distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención.</p>

Se considera pues, que la prevención del hostigamiento es un factor básico para mejorar la vida laboral. Así, es conveniente diseñar un plan de acción preventivo en el que se tengan en cuenta las condiciones de trabajo potencialmente estresores y de características psicológicas de vulnerabilidad, en las que resulta importante seguir una serie de recomendaciones generales para enfrentar el acoso laboral, como le mencionan Hogh y Dofradottir (Como se citó en Peralta, 2006).

Tabla 6: PLAN DE INTERVENCION (Hostigador)

DATOS GENERALES	
Nombre	INFORMANTE
Lugar de trabajo	SECTOR SALUD
Ciudad	MANIZALES
Nivel de escolaridad	PROFESIONAL
Numero trabajadores	UNO
TEMA	
Baja tolerancia a la frustración e inseguridad.	
<p>De acuerdo al análisis realizado anteriormente y teniendo en cuenta lo encontrado en el mismo, unas de las falencias o características que puede presentar una persona que es hostigadora laboralmente, es la baja tolerancia a la frustración en donde Las personas, tienen una sensibilidad excesiva hacia todo aquello que les resulta desagradable: No toleran la incomodidad, los contratiempos, las trabas o problemas. No soportan la demora en la satisfacción de sus deseos, ni ningún sentimiento o circunstancia que pueda resultarles desagradable. Estas personas, suelen presentar estados de estrés, enfado, ansiedad, tristeza, resentimiento. Normalmente, tienden a victimizarse y a culpar a otros de lo que les pasa. La frustración es “un estado emocional que se desencadena ante acontecimientos que involucran la reducción o supresión inesperada de reforzadores apetitivos”. Es decir, la frustración se desarrolla cuando el sujeto no es capaz de satisfacer sus deseos personales, presentándose así la baja autoestima o los sentimientos de</p>	



inadecuación. Es por ello que se hace necesario elaborar un plan de prevención o de mejora en cuanto a este aspecto que cada vez es más común en el entorno laboral.

OBJETIVO

Aumentar la seguridad en el trabajador y proporcionar estrategias para la baja tolerancia a la frustración

POBLACION

Una persona de género masculino, la cual tiene personal a cargo dentro de la institución del sector salud

ACTIVIDAD O ESTRATEGIA

Inicialmente es importante que la persona que está teniendo estos sentimientos de baja tolerancia a la frustración logre identificar cuáles son esas creencias irracionales que le están provocando este sentimiento, ya que estas creencias son pensamientos que aparecen sin que nosotros queramos, los cuales nos hacen sentir mal, tristes y enfadados llevándonos a no cumplir o lograr los objetivos experimentando así esa baja tolerancia a la frustración. También es importante que cuando no haya obtenido los resultados esperados en alguna situación analice lo que ha hecho. Identificando lo que ha hecho bien y lo que ha podido hacer mal. Piense en posibles alternativas al comportamiento menos adecuado e intente incluir las cosas positivas.

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACION

Es pertinente que a su vez se realice una observación de los rasgos de personalidad y comportamientos de los sujetos a lo largo de su vida, ya que estos se forjaron y se fueron instaurando por las experiencias tempranas vitales las cuales establecen unas bases y directrices de carácter y comportamiento determinadas a partir de las cuales se conforman los rasgos, valores y formas de funcionamiento organizados y estables en el tiempo de dicha persona. Estos mecanismos devienen como referencia para la persona en sus interacciones con el contexto (ambiental o físico e interpersonal o social) en el que se desenvuelve habitualmente. Para lo mencionado es importante que la organización pueda ejecutar procesos adecuados de selección especialmente dirigidos por



un psicólogo(a) donde se pueda conocer la personalidad de los candidatos, sus rasgos más significativos, cualidades y valores por medio de pruebas psicotécnicas y entrevistas estructuradas, las cuales permitan un mayor acercamiento directamente con los sujetos y además indagar más a fondo los datos proporcionados por ellos al momento de postularse, para así saber qué candidato es el más apto para el puesto o la vacante que se quiere cubrir. Es de gran importancia establecer y definir adecuadamente los cargos o puestos de trabajo, con sus respectivas funciones, competencias, requisitos y contribuciones individuales, a partir de esto se verán los cambios reflejados en una utilización correcta del nivel de potencial de los empleados, facilitando la planeación y estrategias para el cumplimiento de las labores asignadas por parte del empleado de acuerdo al cargo

DESARROLLO ACTIVIDAD

En los análisis realizados se logró evidenciar la necesidad y la importancia de estructurar y actualizar constantemente los perfiles de cargos especificando las condiciones, habilidades y características entre otros aspectos importantes, que debe tener la persona la cual se está evaluando contribuyendo esto no solo al mejor funcionamiento dentro de la organización sino también a un adecuado clima organizacional ya que si se tiene buenas relaciones ya sea entre líderes de área con los colaboradores puede generar un ambiente de agrado y de entorno laboral sano proporcionando mayor calidad de trabajo dentro de la organización; favoreciendo a su vez el área de seguridad y salud en el trabajo en cuando el riesgo psicosocial que se puede llegar a presentar dentro de la institución.

El desarrollo de las actividades se puede llevar a cabo en conjunto con el área de talento humano y el líder de seguridad y salud en el trabajo estimando tiempos y lugares propicios para las actividades, teniendo en cuentas las necesidades de cada sujeto o grupo de trabajo buscando así el bienestar para el colaborador y la organización.

PLAN DE SEGUIMIENTO. Se recomienda realizar un plan de seguimiento de cada 6 meses para observar si las estrategias implementadas fueron de ayuda para la persona o si se hace necesario replantear el proceso de intervención.



Tabla 7: PLAN DE INTERVENCIÓN VICTIMA.

DATOS GENERALES	
Nombre	INFORMANTES
Lugar de trabajo	SECTOR SALUD
Ciudad	MANIZALES
Nivel de escolaridad	PROFESIONAL Y TECNICOS
Numero trabajadores	TRES
TEMA	
Baja autoestima- aislamiento social – estrategias de afrontamiento	
OBJETIVO	
Proporcionar estrategias o recursos para hacer frente a demandas específicas externas o internas del sujeto.	
POBLACION	
Tres personas que trabajan en el sector salud de género femenino y masculino que pueden ser posibles víctimas de hostigamiento laboral	
ACTIVIDAD O ESTRATEGIA	
<p>Baja autoestima: La autoestima está conformada por pensamientos, sentimientos y opiniones que tenemos sobre nosotros mismos. Esto significa que la autoestima no es fija. Puede cambiar, según la manera en la que pensamos y durante el transcurso del tiempo. Es por ello que se considera pertinente plantear algunas estrategias que logren contribuir a la mejora de esta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modifica los pensamientos que te hacen sentir inferior, establece metas, identificar las fortalezas y debilidades. • Ser asertivo no significa ser agresivo o comunicarse de un modo brusco. Ser asertivo te ayudará a ganar confianza en ti mismo, es importante identificar que personas nos 	



causan malestar o son tóxicas y preferiblemente alejarnos. Tus problemas de autoestima pueden ser debidos a personas cercanas a ti que estimulan tus creencias negativas.

- Busca alicientes que te hagan sentir bien en tu trabajo.
- Practica tus aficiones o hobbies preferidos. Esto podría abarcar desde el aprendizaje de un idioma, cantar, clases de pintura entre otras actividades.
- Hacer ejercicio con regularidad. La actividad física es buena para la salud mental contribuyendo a la mejora de autoestima de las personas y la sensación de bienestar. Es importante que la organización tenga en cuenta esas falencias que pueden estar presentando algunas personas dentro de la organización teniendo en cuenta su vida personal, siendo fundamental que la institución incluya en su plan de trabajo un adecuado bienestar para los trabajadores donde se logre una mayor interacción y acercamiento entre ellos fortaleciendo así la comunicación y el compañerismo. De igual manera se recomienda a la entidad establecer objetivos encaminados a satisfacer las necesidades básicas de la persona ya que esto aumentará el interés del trabajador, sus expectativas frente a la organización y además un incremento en el aprendizaje y el rendimiento del mismo. Cuando se genera una relación laboral que además permite tener otros benefactores, se contribuye de una u otra forma a la satisfacción del trabajo que además dará como resultado un equilibrio y percepción positiva en la estructura motivacional (motivos de logro, competencia, seguridad y afiliación) de los empleados que pertenecen a la institución.

Aislamiento social: Consiste en la pérdida de motivación por establecer relaciones sociales, hasta el punto de no disfrutar ni con familiares ni con amigos cercanos esto es lo que se puede observar en las personas que son víctimas de hostigamiento en el entorno laboral, prefieren aislarse o tomar distancia de las demás personas para no sentirse atacadas. Esto es una problemática que se presenta frecuentemente en las organizaciones por eso es deber de los altos directivos de la institución, del área de talento humano en compañía del departamento de seguridad y salud en el trabajo, velar por la integridad y salud mental de sus colaboradores ya que en varias ocasiones este aislamiento genera una depresión severa o altos niveles de ansiedad afectando no solo a la persona si no a la vez a su desempeño laboral.



Las organizaciones pueden poner en práctica una estrategia general enfocada en el bienestar y proporcionar oportunidades para generar interacción social en el lugar de trabajo: pueden crear un área especial para que los empleados coman o descansen juntos.

Alentar a los empleados a que trabajen juntos y compartan ideas.

Fomentar la interacción social entre los colaboradores fuera del lugar de trabajo; puede ser por medio de actividades sociales como deportes o fiestas.

Desde el área de Recursos Humanos, promover un espacio de diálogo.

Estrategias de afrontamiento: Son esquemas mentales intencionales de respuesta (cognitiva, emocional o conductual) dirigidos a manejar (dominar, tolerar, reducir, minimizar) las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que ponen a prueba o exceden los recursos de la persona. El apoyo social hace referencia a sentirse querido, protegido y valorado por otras personas cercanas en quien poder confiar (pareja, familiares o amigos). No es tanto la red social “física”, o número de personas cercanas disponibles, Como recurso o estrategia de afrontamiento (por ejemplo, hablar con un familiar o amigo de un problema), es uno de los mecanismos que la gente valora como más eficaces para afrontar situaciones emocionales difíciles. Es importante trabajar las estrategias de afrontamiento por medio de:

Aceptación (reconocer, respetar, tolerar),

Anticipación: Anticipar problemas o situaciones conflictivas posibles, considerando las reacciones emocionales y las respuestas o soluciones alternativas. La idea es evitar un estado de preocupación (ansiedad).

Autoanálisis: Reflexionar sobre los propios pensamientos, motivaciones, sentimientos y comportamientos, reconociendo la propia responsabilidad en el origen, mantenimiento o manejo del problema (situación estresante), y actuar con base a la relajación o la meditación estas son algunas técnicas que pueden optimizar éste análisis porque amplían el campo de conciencia.

Es importante contar con la ayuda de un profesional en psicología ya que en ocasiones se pueden presentar mayores dificultades en este aspecto y el profesional le puede facilitar técnicas o estrategias que sean de mayor utilidad para la persona en contribución a la institución.

DESARROLLO ACTIVIDAD

De acuerdo a las estrategias y actividades planteadas anteriormente se desarrollaran las actividades teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de los trabajadores o las personas involucradas, teniendo en cuenta principalmente las falencias o características que se vayan observando o presentando en los colaboradores, las actividades grupales se deben realizar en espacios abiertos para lograr una mayor interacción entre los empleados y sus líderes, logrando fomentar un clima laboral adecuado con condiciones óptimas y cómodas para desarrollar el trabajado diario.

PLAN DE SEGUIMIENTO. Es necesario que el área de talento humano y seguridad y salud en el trabajo realicen un seguimiento a las personas en mención, con el fin de conocer si las estrategias están siendo efectivas, conocer a su vez que otras metodologías se pueden llevar a cabo dentro de la organización para de esta manera continuar con el mejoramiento tanto de los colaboradores como de la organización.

El trabajo representa una fuente que genera los medios materiales para la reproducción social y por otra parte, es una actividad que permite el desarrollo de las capacidades y potencialidades de los individuos, sin embargo, dicha actividad también es un medio que genera insatisfacción, desmotivación, bajo rendimiento laboral y puede llegar a convertirse en una fuente importante de desequilibrios emocionales en las personas. La insatisfacción laboral es una experiencia psicológica interna y negativa que implica agotamiento, pérdida de energía o de motivación por el trabajo, además, supone de una actitud de despersonalización; todo esto influyendo directamente en la salud de los trabajadores no solo a nivel físico sino también a nivel mental. Por lo mencionado anteriormente es necesario realizar programas de medicina preventiva y del trabajo, propender y establecer las mejores condiciones de saneamiento básico, eliminar los factores de riesgo que se originan en los lugares de trabajo y que pueden



ocasionar enfermedades en los trabajadores, promover brigadas de emergencia e implementar procesos de inducción al trabajador, capacitándolo respecto a las medidas de prevención y seguridad que exige el medio ambiente laboral y el trabajo específico que vaya a realizar.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta, R. (2015). *Conceptos de calidad de vida laboral en el ámbito docente universitario*.

Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/304008225> Conceptos de calidad de vida laboral en el ámbito docente universitario.

ARL Sura (2018). Riesgos laborales. Decretos, leyes y resoluciones. Recuperado de

<https://www.arsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia>

Castrillón, D., Chaves, L., Ferrer, A., Londoño, N., Maestre, K., Marin, C. y Schnitter, M. (2005).

Validación del Young schema questionnaire long form - second edition (ysq - l2) en población colombiana. *Revista Latinoamericana de Psicología* (37), No 3, 541-560. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rlp/v37n3/v37n3a07.pdf>.

Cuñat, R. (s.f). *Aplicación de la Teoría Fundamentada al proceso de creación de empresas*.

Recuperado de <file:///D:/Descargas/Dialnet-AplicacionDeLaTeoriaFundamentadaGroundedTheoryAIEs-2499458.pdf>.

Darley, A. (s.f). *Estrés y Depresión*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/47066078.pdf>.



García, A. (2011). *Efectos del estrés percibido y las estrategias de aprendizaje cognitivas en el rendimiento académico de estudiantes universitarios noveles de ciencias de la salud* (Tesis Doctoral). Universidad de Málaga, Málaga, España. Recuperado de [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4905/TDR%20GARCIA%20GUERRE RO.pdf?sequence](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4905/TDR%20GARCIA%20GUERRE%20RO.pdf?sequence)

García, C. (2005). *Una aproximación al concepto de cultura organizacional*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v5n1/v5n1a12.pdf>.

Gómez, M. (2006). *Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf>.

Gutiérrez, A. (2014). *Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral*. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/6411/4757>.

Infocop (2016). *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo*. Recuperado de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166.

López, C.M. y Seco, E. (2016). Tipología de Mobbing, una mirada desde la responsabilidad de la empresa. *Sociologías*, 18(43). Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/868/86847621020/html/index.html>.



Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. España: Pearson Educación.

Meléndez, V. (2016). Teoría fundamentada como herramienta metodológica para el estudio de la gestión local. *Revista venezolana de gerencia*. Universidad de Zulia.

Paramo, D. (2015). La teoría fundamentada (Grounded Theory), metodología cualitativa de investigación científica. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, N°39. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8439/8110>.

Pedraza, A. L., Obispo, S. K., Vásquez, G. L., Gómez, G. L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico, *Clío América*, 9 (17), pp-pp. 17 – 25

Peralta, C, (2006). *Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf>.

Pérez-Molina, M. J., & Rodríguez-Chinchilla, N. (2011). Estrategias de afrontamiento: un programa de entrenamiento para paramédicos de la Cruz Roja. *Revista costarricense de Psicología*, 30(45-46), 17-33.



Ramírez, R., Abreu, J. L. y Badii, M. H. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales*: Caso empresa manufacturera de tubería de acero.

Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf).

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

Rev. *Mal-Estar Subj.* v.3 n.1 Fortaleza. Recuperado de

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482003000100002.

Vegas, H., (2016). La teoría fundamentada como herramienta metodológica para el estudio de la gestión pública local. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 21, núm. 75, p. 413-426.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29048812004.pdf>.

