



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE - CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**LA RESILIENCIA COMO CAPACIDAD PARA AFRONTAR EL MOBBING
LABORAL EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL.**

AUTORES:

López Tibusay

García José

TUTORA:

Prof. Mercedes García

**Trabajo de Grado Modalidad Tesis de Grado Presentado como Requisito Parcial para
Optar al Título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos.**

CARÚPANO, JULIO DE 2017

**LA RESILIENCIA COMO CAPACIDAD PARA AFRONTAR EL MOBBING
LABORAL EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL**

Aprobado por:

Profa. Mercedes García
Tutora

Profa. Moraima Jiménez
Jurado Principal

Profa. Yullia López
Jurado Principal

ESTE TRABAJO FUE EVALUADO CON LA CATEGORIA DE

CARÚPANO, JULIO DE 2017

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	i
DEDICATORIA	iii
RESUMEN.....	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	17
LA RESILIENCIA COMO CAPACIDAD DE AFRONTAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES	17
1.1 Definición de la Resiliencia	17
1.2 Pilares de la Resiliencia	18
1.3 Factores Resilientes.....	21
1.4 Resiliencia en un Contexto Psicológico de la Salud	24
1.5 La Resiliencia como Perspectiva de Desarrollo Humano	26
1.6 Ámbitos de Aplicación Resiliente.....	29
1.7 Definición de las Estrategias de Afrontamiento.....	31
1.8 Tipos de Estrategias de Afrontamiento	32
1.9 La Resiliencia y las Estrategias de Afrontamiento	35
CAPÍTULO II	37
ELEMENTOS NEURÁLGICOS Y JURÍDICOS DEL <i>MOBBING</i>	37
2.1 Definición del Mobbing	37
2.2 Origen del Mobbing	38
2.3 Características del Mobbing Organizacional	40
2.4 Elementos del Mobbing	42
2.5 Qué no es Mobbing y Qué si es Mobbing.....	44
2.5.1 No es Mobbing:.....	44
2.5.2 Es Mobbing:.....	44
2.6 Objetivos del Mobbing.....	45
2.7 Causas Generales que Pueden Provocar Mobbing.....	46

2.8 Consecuencias del Acoso Psicológico o Mobbing	49
2.9 Perfil de la Víctima y Perfil del Acosador	50
2.9.1 Perfil de la Víctima	50
2.9.2 Perfil del Acosador.....	51
2.10 Conductas y Comportamientos de Acoso Laboral.....	52
2.11 Tipos de Mobbing	54
Acoso Ascendente:.....	54
Acoso Horizontal	54
Acoso Descendente (Bossing):	55
2.12 Fases del Acoso Psicológico Laboral o Mobbing.....	56
2.13 Marco Jurídico que Sustenta el Mobbing Laboral	59
2.13.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V):	59
2.13.2 Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (L.O.T.T.T):	60
2.13.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT):	61
2.14 El Mobbing y su Relación con los Aspectos Jurídicos	64
CAPÍTULO III.....	66
ESTRATEGIAS FUNDAMENTADAS EN LA RESILIENCIA INDIVIDUAL PARA AFRONTAR EL MOBBING LABORAL.....	66
3.1 La Resiliencia como Proceso y como Resultado	66
3.2 El Lenguaje como Herramienta para Detectar el Acosador.....	67
3.2.1 La Manipulación del Lenguaje:	68
3.3 Estrategias Iniciales Frente al Mobbing.....	70
3.4 Estrategias Preventivas ante el Acoso Psicológico	71
3.5 Edificación de la Resiliencia desde la Perspectiva del Modelo de Vanistendael “La Casita”, como Enfoque para Afrontar el Mobbing Laboral.....	72
3.6 La Resiliencia y las Estrategias de Afrontamiento como medio de Prevención del Mobbing	78

CONCLUSIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	83
HOJAS DE METADATOS	88

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su guía, y brindarme la inteligencia, para con mucho esfuerzo continuar adelante a pesar de las dificultades.

A mis padres por su apoyo, los cuales me han dado la guía y la fortaleza para alcanzar una meta más en mi vida, y sus enseñanzas con las cuales sería imposible llegar cada vez más lejos.

A mi compañera, amiga y colega Tibisay López, por estar a mi lado durante todos estos años, luchando codo a codo para culminar esta meta de nuestras vidas, y en, muchos casos recordarme con su entusiasmo porque lucho día tras día.

A los profesores de la Universidad de Oriente por brindar a los estudiantes sus conocimientos, en el proceso de aprendizaje, y con mucho cariño a las profesoras Mercedes García por ser nuestra tutora y brindarnos su apoyo incondicional y Moraima Jiménez por además de apoyarnos darnos esos consejos que impulsaron esta investigación.

Al abogado Douglas Yanes por ese mensaje breve “el acoso laboral no solo es un gran tema es la cuna de muchos males organizacionales, ánimos buen tema”.

JOSÉ GARCÍA MORALES

AGRADECIMIENTO

Ante todo quiero darle gracias a Dios, por siempre estar conmigo iluminándome el camino para que todo saliera bien y permitirme cumplir una meta más en vida. Y a mi Virgencita del Valle, por protegerme en cada paso que doy.

A mis padres, Gricelia y Albino, por darme la oportunidad de venir al mundo y ser ese apoyo incondicional en todo momento, ser la fuente de motivación para seguir adelante y no decaer en el camino hacia mi meta, con su amor y cariño ser el impulso por luchar por mi formación. A mis hermanos, Rubén, Cheo y Ely, por apoyarme y a mi cuñada Adriana.

A mi amigo y compañero de tesis José, por acompañarme en este largo camino donde compartimos juntos tantas vivencias llenas de alegrías como también momentos estresantes como todo, pero, que de alguna manera sirvió de empuje para hacer de este trabajo lo más apropiado posible.

A la profe. Moraima Jiménez, con su ayuda no se hubiese hecho posible la culminación de este proyecto y no habría colocado en nuestro camino a la profe. Mercedes García como tutora, a las dos mil gracias por estar allí al pendiente de todo lo que se iba haciendo, pues, sus apretadas agendas no fueron impedimento para sus revisiones oportunas.

Y a mí por mantener la firmeza, motivación, sacrificio y perseverancia en creer que si es posible alcanzar las metas peldaño a peldaño para finalmente obtener buenos frutos, que sin haber puesto empeño y ganas no lo hubiese podido lograr.

¡A todos les agradezco de todo 

TIBISAY LÓPEZ VÁZQUEZ

DEDICATORIA

A todas las personas, que en silencio soportan, cargas pesadas sin decir nada por miedo a perder su empleo.

A todos mis amigos de la Universidad de Oriente con cuales compartidos momentos los cuales han contribuido a mi formación como mejor persona.

A mi familia, por sin darse cuenta decirme esas palabras de aliento que alejaban la duda de mi mente.

A los profesores que durante todos estos años, me han permitido adquirir distintos conocimiento que han contribuido al logro de esta meta.

JOSÉ GARCÍA MORALES

DEDICATORIA

Dedico mi éxito a mi Diosito, por darme salud, fortaleza y guiar mis pasos cada día y por ayudarme a superar todos los obstáculos presentados a lo largo de mi carrera. Y a mi Virgencita del Valle, por siempre cuidarme.

A mi familia, por creer en mí dándome la oportunidad de desarrollarme profesionalmente. Por ser el motor que me impulsa a salir adelante y superarme. Por enseñarme que no hay dicha más duradera y hermosa que la realizada por uno mismo, deseándome siempre lo mejor.

A mis seres queridos que no están conmigo físicamente, pero, que desde el cielo me protegen, siempre los tendré en mi corazón. A mis abuelitas, Juana, Luisa y mi tía Rosa, por brindarme su amor.

A mis amigas, Orla y Damar, con quienes compartí momentos fundamentales en mi carrera y que contribuyeron cuando más las necesite.

Y a mí por mantener el deseo de superación, siempre al pie del cañón hasta el final.

“Debemos combinar la suavidad de la paloma,
una mente firme y un corazón tierno”.

Martin Luther King

TIBISAY LÓPEZ VÁSQUEZ



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**LA RESILIENCIA COMO CAPACIDAD PARA AFRONTAR EL MOBBING
LABORAL EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL.**

Autores:

López Tibisay

García José

Tutora:

Prof. Mercedes García

Año: 2017

RESUMEN

La importancia de este estudio radica en emplear la resiliencia como capacidad para afrontar las adversidades, esta investigación se ubica en un contexto ajustado a una problemática de padecimiento internacional, lo cual generó la necesidad de emplear textos clásicos de autores como Leymann, Lazarus y Folkman, Daza y Bilbao, entre otros, lo que proporciona una mayor veracidad de la información al ser tomada de los autores originales. El presente trabajo tiene como objetivo principal analizar la resiliencia como capacidad para afrontar el mobbing laboral en el ámbito organizacional. El trabajo tiene un diseño documental de tipo descriptivo. La información fue recopilada mediante la revisión de libros, revistas y documentos accesibles a través de internet. Obteniéndose como conclusión que el fomentar la resiliencia es considerado como un proceso que a lo largo de la vida va desarrollando a medida vaya creciendo e interactuando con los demás y sin darse cuenta se convierte en resiliente dependiendo de cómo afronte las situaciones que se presenten, además el mobbing es casi imperceptible, tiende a confundirse con situaciones habituales de conflicto entre los compañeros de trabajo, afecta tanto la vida personal como familiar, donde el apoyo que brindan las personas allegadas basados en vínculos afectivos de confianza, respeto, colaboración mutua, se puede afrontar a tiempo.

Palabras clave: mobbing laboral, resiliencia individual, afrontamiento.

INTRODUCCIÓN

Con la llegada de una nueva era y a su vez un entorno más competitivo, las organizaciones deben escoger entre adaptarse al cambio o enfrentar el hecho de desaparecer, tomando las palabras de Minoja (2012 citado por Sandoval, 2014) las organizaciones de las primeras décadas del siglo XXI, constantemente están bombardeadas por tensiones generadas a partir de un ambiente competitivo cada vez más dinámico y agresivo, las empresas como sistemas abiertos compuestas por pequeños grupos y en otras por grupos de trabajo bastante numerosos no escapan a los problemas sociales que puedan presentarse.

Ante esta realidad, las organizaciones se han dado la tarea de formular planes y estrategias basadas en la resiliencia tales como la psicoterapia breve con la cual se pretende analizar la vida de los individuos en la organización buscando diagnosticar los elementos negativos del entorno y de esta manera hacer frente a las adversidades con el objeto de prolongarla en el tiempo. Esta tendencia, es originada por el hecho que las empresas están integradas por seres humanos caracterizados por distintas capacidades para asumir los problemas, no obstante, se requiere de personas capaces de asumir retos como desarrollar sus capacidades resilientes para superar las diversas situaciones que surgen en el ambiente organizacional.

Por lo que, Sambrano (2010 citado por Hoffman, 2013, párr.5) sostiene que la resiliencia es “la capacidad que tienen las personas para reaccionar satisfactoriamente ante las adversidades”, esto significa que si las personas desarrollan una actitud resiliente en la organización, habría posibilidad de superar los obstáculos que se presenten.

El desarrollo de la condición resiliente en la vida de cada persona depende únicamente de como asuma cada experiencia, es decir, un proceso entre una persona y el medio en el cual coexiste. Muchos factores intervienen en que una persona sea

resiliente o no. De acuerdo con Pacheco y Palma (2015, p.31) “estos factores engloban: yo tengo (apoyo externo), yo soy (fortaleza interior) y yo puedo (competencias personales)”. Estos factores conforman en el ser humano la clave para hacerle frente a cualquier circunstancia que ocurra, en resumen significa que el ser humano tiende a aferrarse a algún aspecto en particular de su vida para poder superarlo.

En este sentido, Díaz (2015) refiere, un individuo a fin de hacer frente a las adversidades o superar crisis, aplicando la resiliencia debe ser capaz de visualizar las causas con el objeto de realizar un auto-análisis para apreciar que el origen de la situación no proviene de él sino del contexto que lo rodea. Es así, que las personas resilientes son capaces de manejar sus propias emociones, pensando para luego ejercer las acciones que se traduzcan en la puesta en marcha de planes que permitan a la persona controlar en primera instancia lo que está dentro de ellos para luego desenvolverse en su entorno.

Retomando la idea de las distintas formas por las cuales los trabajadores afrontan las adversidades que se presentan a lo largo de su vida en la organización, es decisión de cada ser humano desarrollar una condición de resiliencia para hacer frente a los problemas, en este sentido Muñoz (2016) hace referencia al pensamiento constructivo como una manera de empezar a visualizar lo que realmente está sucediendo, es decir, se acepta la realidad y se observa en las adversidades una oportunidad, las personas que están en proceso de utilizar sus capacidades resilientes actúan aunque sus acciones lo conduzcan a la nada, pues, una persona que actúa está en la búsqueda de soluciones.

Cabe considerar, que las diversas circunstancias organizacionales requieren que los individuos además de la resiliencia involucren las estrategias de afrontamiento para analizar más fácilmente su entorno laboral. Según Lazarus y Folkman (1986 citado por Montoya y Moreno, 2012, p.213) son “los esfuerzos cognitivos, emocionales y

conductuales dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales y que pueden extralimitar o poner a prueba los recursos de las personas”, es decir, el conjunto de habilidades que posee cada ser humano tanto físicas como internas fusionándolas en una permitiendo dar solución a cualquier situación que se presente en el ambiente organizacional.

A nivel internacional, las transformaciones que sufren las organizaciones por encontrar estabilidad organizacional, muchas veces quedan de lado las necesidades individuales del trabajador trayendo consigo presión organizacional y esto hace el clima laboral pesado, ocasionando como resultado la monotonía dando origen a que el trabajador se sienta insatisfecho, ocasionando así frustración en los trabajadores.

Debido a esto, Castagnetta (s.f, párr. 2) indica:

La capacidad de afrontar no se refiere solo a la resolución práctica de los problemas, sino también a la capacidad de la gestión de las emociones y del estrés delante de la situación-problema. Modificar las propias estrategias de afrontamiento para afrontar con eficacia los eventos estresantes depende, entonces, de la manera de evaluación de los eventos, la capacidad nuestra y de la posibilidad de captar informaciones, buscar ayuda y apoyo social en el contexto donde se vive.

En otras palabras, el afrontamiento implica trascender más allá de un cierre al problema, un proceso interno de las personas el cual se da mediante el control de las emociones negativas derivadas de los factores estresantes generados por situaciones adversas o el problema que se esté enfrentando, es aquí donde cada individuo debe hacer uso de una evaluación acertada de lo está pasando a fin de buscar ayuda o apoyo para salir adelante de la situación.

Dentro de esta perspectiva, las organizaciones son cunas de padecimientos físicos y psicológicos, denominados así por la Organización Mundial de la Salud (2004), organización que trata las enfermedades ocupacionales, las cuales de acuerdo a la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2012), son

estados patológicos agravados o contraídos en el medio laboral y que surgen dentro de las causas más habituales por el exceso de horas trabajadas, incidiendo en toda persona, afectando su bienestar laboral, familiar y social.

Así mismo, en las organizaciones se presentan conflictos entre sus miembros, los cuales en algunos casos son resueltos de forma rápida sin dejar grandes consecuencias en otros casos estos conflictos prosiguen y dan como resultado el inicio del mobbing o acoso laboral, debido a esto Leymann (1990) considera el conflicto como la ficha principal donde se da origen al acoso psicológico laboral o mobbing. Ahora bien, Linares (2015, párr.2) plantea que “el 55 % de las víctimas de acoso son mujeres, hay que tener en cuenta que el otro 45 % está constituido por hombres”. Estas cifras indican que el mobbing afecta tanto a mujeres como hombres, aunque predomina en la población trabajadora femenina.

Según Leymann (1998 citado por Barrios y Abascal, 2005, p.5) sostiene que el mobbing o acoso psicológico laboral es:

Una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus laborales y lograr que finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

En otras palabras, el mobbing se da mediante un conjunto de acciones repetidas por un acosador, haciendo uso de su poder con conductas no apropiadas tratando de descalificar, ofender y dañar la reputación de una persona, en este caso la víctima catalogada como débil, empieza a caer en un estado de desánimo y desesperación permitiendo al acosador lograr su deseo y en muchas ocasiones que la víctima termine su relación laboral; ésta patología muy escasas veces es dirigida por grupos grandes.

De acuerdo con Trujillo, Valderrábano y Hernández (2007, p.75) las causas por las que el acoso laboral ocurre, es cuando la persona:

No permite ser manipulado por los demás miembros del grupo, disfrutar de situaciones personales o familiares anheladas por otros, la persona tiene características que la hace distinguir de las demás y principalmente querer demostrar el poder que se tiene sobre los otros.

Estas variantes son sumamente consecuentes a que prevalezca en las organizaciones la presencia de acoso laboral lo que profundiza la ruptura, y el descontento por el trabajo, pudiendo acarrear consecuencias en las personas y en todos sus ámbitos.

Según Daza y Bilbao (1998) estas consecuencias del mobbing están ubicadas de la siguiente manera: personal (ansiedad, frustración, sentimientos de fracaso, impotencia, asilamiento, agresividad, y abandono de la organización), organizacional (bajo rendimiento, entorpecimiento de tareas, malas relaciones interpersonales y grupales, absentismo, accidentes ocupacionales), familiar y social (no tener apoyo afectivo, tener personas amargadas, sin ánimo de trabajar y desmotivadas), y la comunidad (pérdida de fuerza de trabajo, costes por enfermedad y de invalidez).

Por su parte, León, Muñíz, León, Torres y Burón (2012) destacan que una de las principales características del mobbing es aislar a la víctima, éstas suelen ser en la mayoría de los casos mujeres, con alto sentido de la moralidad y gran capacidad profesional, por su parte, el acosador tiende hacer una persona agresiva, con muy poco sentido de la moralidad, y medianas capacidades profesionales, sin dejar de lado que suelen ser personas generalmente cobardes.

De acuerdo con el estudio Cisneros II realizado en España, Piñuel y Zabala (2002 citado por León y otros, 2012, p.7) indican: “1 de cada 3 trabajadores en activo manifiesta haber sido víctima de maltratos psicológicos a lo largo de su experiencia laboral” confirmando con estos datos que en las organizaciones existen altos índices

de trabajadores afectados por el mobbing laboral en relación a España. No obstante, la encuesta realizada por Martino (2002 citado por la Organización Mundial de la Salud, 2004, p.8) explicando a nivel internacional:

La violencia psicológica está muy propagada por todas partes, con el abuso verbal a la cabeza. En el Brasil 39.5% de las personas respondieron que habían tenido experiencias de abuso verbal en el último año; 32.2% en Bulgaria; 52% en Sur África; con 60.1% en el sector público; 47.7% en Tailandia; 51% en el complejo del centro de salud y 27.4% en el hospital en Portugal; 40.9% en Líbano y por encima del 67% en Australia.

La segunda área principal de preocupación es la intimidación y el mobbing, que se presentó 30.9% en Bulgaria, 20.6% en Sur África, 10.7% en Tailandia; 23% en el complejo del centro de salud y 16.5% en el hospital en Portugal; 22.1% en Líbano; 10.5% en Australia y 15.2% en Brasil.

Estas estadísticas, reflejan la variabilidad existente de un país a otro, permitiendo observar que gran parte de la población trabajadora es afectada por la violencia psicológica y el acoso laboral.

A esta realidad que se vive, no escapa Venezuela, encontrándose varios elementos detonantes del mobbing en los distintos entornos laborales de las organizaciones venezolanas, según un estudio del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL) (2006 citado por Yanes, 2013, párr.6), “el 6,3% de las enfermedades ocupacionales certificadas fueron causadas por factores psicosociales y el 1,6% fueron casos de síndrome de mobbing”. Este estudio demuestra la existencia de enfermedades ocupacionales provocadas por factores de riesgo psicosociales y casos de acoso laboral en el país, haciéndose importante resaltar que desde el 2006 INPSASEL no ha actualizado los datos con respecto a los trabajadores afectados por el mobbing laboral.

Es importante resaltar, que el ordenamiento jurídico venezolano es bastante amplio, en relación a los riesgos psicosociales, están compuestos por normas que están inmersas desde la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V), seguida por la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las

Trabajadoras (LOTTT), y principalmente aquellas que emanan directamente de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), como la primera autoridad en materia de seguridad laboral.

Así pues, para el año 2010, fue certificado el primer caso de acoso laboral, el cual lo padeció una trabajadora de Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA), en el informe se explica que la empleada, perteneciente a la Gerencia Corporativa de Relaciones Laborales, fue sometida a “presión laboral, sobretiempos, hostigamiento, elevados niveles de atención, maltrato, supervisión rígida, presión de rendimiento; todo infringido por parte de su supervisor directo” Torrealba (2010, párr.5). La certificación se llevó a cabo mediante los estudios clínicos suministrados por Psiquiatría Ocupacional de PDVSA-La Campiña y la Unidad Nacional de Psiquiatría del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) bajo la atención del Dr. Jesús Maza de Gregorio, Sebucán.

Entre otros casos, se puede mencionar la denuncia colocada en el Diario La Voz (2014) por el licenciado en enfermería Solórzano, con la finalidad de buscar el apoyo de las autoridades competentes alegando que durante el periodo de mes y medio ha tenido que encargarse del turno de emergencia solo, cuando deberían estar por lo menos 4 enfermeros (as) por tratarse del área de emergencia, al plantearle la situación a sus coordinadoras las licenciadas Pérez, Córdoba y Mora le dieron por respuesta que no contaban con el personal para prestarle apoyo, agregando las mismas que si no podía manejar la situación renunciara.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, el mobbing es un elemento por medio del cual la calidad del ambiente laboral disminuye dejando de ser asertiva la comunicación, trayendo como consecuencia el mal funcionamiento de las unidades de trabajo, además provoca ausentismo, desmotivación y finalmente que la persona afectada abandone la organización.

Es por ello, que la presente investigación busca estudiar la resiliencia como capacidad para afrontar el mobbing laboral. Mediante el desarrollo de las capacidades resilientes y las estrategias de afrontamiento de las cuales pueden hacer uso las personas. La resiliencia no enseña a ser invulnerable, por el contrario, enseña que de toda circunstancia se puede salir fortalecido, al buscar superar las dificultades, adaptarse positivamente al ambiente, realizar procesos de dinámica emocional para subir el estado de ánimo, desarrollar una mejor experiencia de vida al visualizar las fortalezas y debilidades por medio del aprendizaje, permitiendo ser independientes en el sentido de tener la voluntad de limitar la influencia de una persona sobre otra, y mejorando el humor, entre otros.

En este sentido, las estrategias de afrontamiento pueden reforzar la capacidades resilientes de cada individuo basadas en sus características y las adversidades del ambiente, en otras palabras ayudando a las personas a encontrar el equilibrio entre las demandas internas y el ambiente en el cual se desenvuelve. En función a lo anteriormente planteado, se describen las siguientes interrogantes:

¿Cómo se puede conceptualizar los aspectos básicos de la resiliencia individual?

¿Cuáles son los elementos neurálgicos y jurídicos que sustentan el mobbing laboral?

¿Cuáles estrategias de afrontamiento permiten la prevención del mobbing laboral?

¿Cómo relacionar la resiliencia individual y el mobbing laboral mediante las estrategias de afrontamiento?

En correlación a lo anterior, esta investigación tiene como propósito principal analizar la resiliencia como capacidad para afrontar el mobbing laboral en el ámbito organizacional, por consiguiente se plantean los objetivos específicos:

- Describir la resiliencia como capacidad de afrontamiento en las organizaciones.

- Determinar los elementos neurálgicos y jurídicos del mobbing.
- Establecer estrategias fundamentadas en la resiliencia individual que permitan afrontar el mobbing laboral.

Las organizaciones modernas, están rodeadas por un ambiente dinámico y cambiante lo que requiere individuos tanto física como mentalmente sanos, para responder de manera efectiva a los requerimientos de la organización, así mismo contribuir al logro de objetivos organizacionales y en el proceso estos grupos de personas alcancen su propio desarrollo.

Desde la perspectiva de la producción del conocimiento, aunque el tema abordado posee numerosos estudios ya realizados, el tema está ubicado en un contexto actual, ajustado a la realidad que se padece tanto a nivel internacional como en Venezuela. Abordar el estudio de la resiliencia como capacidad para afrontar el mobbing laboral, le da al tema un carácter novedoso, plantea la idea de enseñar a las personas a salir de un fenómeno bastante grave.

En relación a los investigadores, el tema permite obtener conocimiento acerca de la resiliencia como capacidad para afrontar el mobbing laboral, relacionado íntimamente con el área de Recursos Humanos, brindando la posibilidad de adquirir las habilidades necesarias para tratar casos de acoso laboral de manera asertiva. Es indispensable hacer énfasis en las personas por ser el recurso más importante que coordina los otros recursos de la organización, sin las personas todos los demás pierden su utilidad. Un Gerente de Recursos Humanos debe contribuir al mejoramiento del desempeño de las personas pertenecientes a la organización y dada la situación de Venezuela este estudio es una ventana a la enseñanza para salir de situaciones de crisis.

A continuación se dan a conocer los distintos trabajos de investigación que sirven de apoyo y sustento de la presente investigación.

Vega (2012) abordó un trabajo titulado “Organizaciones Resilientes: Una Mirada Hacia su Conformación”, para optar por el título de Administración en el Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario en Colombia, teniendo como objetivo general la creación de la resiliencia organizacional como manera de crear ventaja competitiva sobre otras empresas al saber administrar las adversidades internas y externas, enfrentándolas, sobreponiéndolas y aprender de ellas para fortalecerse. Cuya metodología fue un trabajo de tipo documental, se basa en el fundamento teórico evolutiva de la resiliencia organizacional para que las empresas se interesen en desarrollar capacidad resiliente permitiendo aprender de los cambios ocurridos, adaptándose a su entorno y así poder perdurar en el tiempo.

Obteniéndose como resultado que para tratar el aprendizaje organizacional es más efectivo abordar los modelos mentales desde diferentes perspectivas, los cuales permiten llegar a los aspectos fundamentales del comportamiento humano y de las diferentes relaciones interpersonales en todas las organizaciones.

Concluyendo que debido a los constantes cambios las organizaciones deben buscar la manera de adaptarse al cambio, pues, resulta inevitable impedirlos, plantea como alternativa anticiparse a los hechos haciendo una transformación, sacando lo mejor de esas situaciones logrando resistirlos y aprovechándolos para mantener su posición actual hacia al futuro. Esta investigación significa un gran aporte, porque demuestra con la creación de capacidades resilientes mediante la edificación de: el aprendizaje, el liderazgo, el clima, y la cultura organizacional llevados a cabo por los líderes, se puede cambiar el destino que tendrán las empresas en relación a sus objetivos organizacionales, tras haber estado inmersa por cambios administrativos repentinos.

Moreno, Rico y Rodríguez (2014) indagaron sobre la “Relación entre las Estrategias de Afrontamiento y la Percepción del Peligro Psicosocial Intralaboral de los Trabajadores del Departamento Operativo de Una Empresa de la Industria de Plásticos”, optando por la Especialización en Salud Ocupacional en la Universidad

Javeriana Facultad de Enfermería y Medicina en Bogotá, cuyo objetivo general fue establecer la relación entre las estrategias de afrontamiento y valoración de la percepción del peligro psicosocial intralaboral de los trabajadores del departamento operativo de una empresa de la industria de plásticos.

Metodológicamente, el diseño de investigación fue de campo de tipo descriptiva-correlacional, en él se detallan las causas que originan peligro psicosocial dentro de una organización sustentado con bases teóricas. Este estudio arrojó como resultado que un 23% de las personas como estrategia de afrontamiento, busca el apoyo social, mientras que el 28.6% se apoya en la religión, por otro lado, un 23.5% hace una reevaluación positiva de las circunstancias, mientras que un 20.4% opta por buscar la solución del problema.

Concluyendo de acuerdo a los hallazgos encontrados, los riesgos psicosociales son dados mayormente por liderazgo, dominio de control, demandas del trabajo y relaciones interpersonales; con esto se demostró que los trabajadores utilizan las estrategias de afrontamiento orientadas a la tarea, a la emoción o a la evitación como moderadores de la percepción del riesgo psicosocial intralaboral, y perciben el riesgo psicosocial intralaboral en las demandas de trabajo, en el control, en el liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y la recompensa de acuerdo con la estrategia de afrontamiento que utilicen.

Es importante indicar el valioso aporte de esta investigación, al proporcionar diversas estrategias de afrontamiento permitiendo atenuar las dificultades que puedan presentarse en el lugar de trabajo, garantizando el bienestar físico y mental de la población trabajadora, lo cual al ser ejecutadas como se debe en las actividades a seguir, funciona como una alternativa positiva para la mejora y disminución de accidentes organizacionales.

Saldaña (2015) elaboró un artículo referido a “La Integración Resiliente en el Modelo de Psicoterapia Breve a Propósito de la Intervención Terapéutica en los

Casos de Mobbing”, este estudio fue realizado por el Psicólogo y Máster en Psicología Clínica y Psicoterapia en España, cuyo objetivo general fue la integración resiliente mediante el modelo de psicoterapia breve para salir fortalecido de las intervenciones terapéuticas en los casos de mobbing.

En la parte metodológica, tuvo como iniciativa estudiar toda la temática del acoso laboral, sintomatología y lo que se debe hacer para salir a flote de ese desequilibrio traumático para la víctima, por lo cual, lo dividió en dos enfoques principales: el primero, refiriéndose en un ámbito general mediante la orientación preventiva para lograr organizaciones saludables, y la segunda, dirigido hacia una etapa rehabilitadora del mobbing a través de la implementación de estrategias organizacionales resilientes; enfocándose en el Esquema Conceptual Referencial Operativo (E.C.R.O) y la Psicoterapia Breve Integrada (PBI) como modelo biopsicosocial de la salud.

Este estudio no plasma resultados y conclusiones por lo general al final, a lo largo del artículo el autor hace mención de lo importante que resulta la intervención del modelo biopsicosocial de la salud en las organizaciones, se busca mediante terapias hacer un breve análisis de cada situación de dolor o sufrimiento generado por el mobbing y dar significado a lo sucedido en el pasado para así poder reconciliar a la persona con él; aprendiendo a tomar mejor percepción de la realidad, al mismo tiempo trabaja en la construcción de los hechos para adquirir control sobre la situación.

La propuesta del modelo terapéutico aporta al tema investigado, lo favorable que resulta tomar una actitud resiliente ante las incesantes situaciones del mobbing laboral, lo cual permite aprender, salir fortalecido y transformado por ellas, del mismo modo surgir airoso de un posible futuro traumático para la víctima; demostrando que los constantes hostigamientos no aseguran la perdurabilidad en el tiempo del sufrimiento, si se asume una postura resiliente.

Vásquez (2010) investigó el “Impacto del Mobbing en el Área Administrativa y Operacional de la Empresa Gasífera en el Tigre. Estado Anzoátegui, Enero/Diciembre 2008”, tuvo como objetivo principal evaluar el impacto del mobbing en los trabajadores del área administrativa y operacional de la empresa gasífera en el tigre estado Anzoátegui, período enero/diciembre de 2008, esta investigación obtuvo como resultado que de los veintinueve trabajadores afectados a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de datos, dio como resultado que ellos habían sido acosados como mínimo una vez por semana y como máximo durante seis meses lo que corresponde a las estadísticas establecidas sobre el acoso laboral o mobbing.

Por otro lado, el mayor caso de síndrome del mobbing en la empresa estudiada, se ve en hombres sobrepasando el 65.08%, de esta investigación se obtuvo la conclusión que el 91.53% de los trabajadores concuerda que al no contar la empresa con normas contra el mobbing se dan las condiciones para que estos actos se presenten en el entorno laboral. Respecto a la investigación a realizar este estudio permite apoyar la base que el mobbing lo padecen tanto hombres como mujeres, además fortalece la idea de hacer uso de las leyes que amparan a las personas en materia de acoso laboral situación a las que los líderes de las organizaciones deben prestarle atención.

Morales (2013) estudió el “Acoso Laboral como Riesgo Psicosocial en el Contexto Laboral Venezolano”, tuvo como objetivo principal analizar el acoso laboral como riesgo psicosocial en el contexto laboral venezolano, la investigación arrojó como resultado que en el ordenamiento jurídico venezolano ofrece al trabajador protección legal en relación al acoso laboral como riesgo psicosocial. Obteniendo como resultado que el acoso laboral puede desencadenar enfermedades profesionales, dando lugar a efectos en muchos casos irreversibles para el trabajador, como es el caso de incapacidad para realizar de sus labores. Se puede decir, en algunos casos el mobbing trasciende de la vida laboral a la familiar.

En esta investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones, al clasificar los factores de riesgo psicosocial se evidenciaron tres áreas fundamentales donde estos se concentran: las características del puesto de trabajo, organización del trabajo y características personales. Tales aspectos son objeto de profundas reflexiones en la empresa contemporánea para brindar a los trabajadores condiciones de trabajo seguras que eviten accidentes laborales y a la vez faciliten su pleno desarrollo. En cuestión a la investigación en curso, permite una mirada al conjunto de leyes y normas del ordenamiento jurídico relacionadas al mobbing, las cuales regulan, y previenen los riesgos psicosociales ofreciendo una mirada clara con respecto al basamento legal para sustentar la investigación.

Abreu, Rodríguez y Romero (2014) realizaron un trabajo de investigación titulado “Síndrome del Mobbing en el Personal Administrativo y Obrero del Departamento de Aseo y Limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo Sucre, Extensión Carúpano 2014”, la cual tuvo como objetivo principal analizar el síndrome de mobbing en el personal administrativo y obrero del departamento de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente, núcleo Sucre, extensión Carúpano 2014. La mencionada investigación obtuvo como resultado que el 81% del personal obrero expresa que la institución no emplea acciones correctivas respecto al acoso laboral, el 14% no opinaron, y el 5% dice que si se toman medidas, por su parte, el 58% del personal administrativo indicó que la institución no toma medidas correctivas y un 42% no dieron respuesta a la pregunta.

De estos resultados, se obtuvo como conclusión, en la Universidad de Oriente Núcleo Sucre Extensión Carúpano, se generan los tres tipos de mobbing, presentando mayor incidencia el acoso descendente, es decir, de jefe a subordinado, siendo afectados directamente al personal administrativo así como también al personal obrero del departamento de aseo y limpieza. En función de los resultados y conclusiones permite aportar a la investigación en curso que en algunos casos las personas buscan o esperan solventar el problema del mobbing basado en las medidas

tomadas por las instituciones u organizaciones lo que no está mal, no obstante, cada ser humano tiene la capacidad de ser resiliente y es pertinente desarrollarla para abordar de una mejor manera la situación y buscar dentro de sí mismo la forma de poner un alto al acoso laboral con apoyo en las estrategias de afrontamiento.

Los argumentos establecidos permiten perfilar la investigación como un estudio de tipo documental el cual de acuerdo con Arias (2012, p. 27): “Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”. Esta investigación se caracteriza principalmente en el análisis e interpretación de datos secundarios a través de los distintos trabajos y artículos realizados por otras personas, con el objeto de describir teóricamente aspectos característicos de la resiliencia como capacidad para afrontar el acoso laboral.

Con respecto a las técnicas de investigación son todas aquellas formas o maneras de obtener información pertinente, clara y precisa de acuerdo al objeto de estudio y en las que se pretende dar respuesta a los objetivos de investigación de la forma más clara y certera posible, se consultaron bibliografías de diversos autores tanto impresas como digitales, estas bibliografías consultadas van desde libros, revistas científicas, periódicos cuya información se obtuvo de manera virtual.

Por otra parte, la investigación se aplica bajo el nivel descriptivo según Arias (2012, p.24)

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos a los que se refiere.

El nivel de investigación descriptiva ayudará a especificar las principales causas por las cuales se da origen al mobbing laboral, así mismo, las consecuencias que

generan internamente en las personas y externamente en el contexto organizacional con el propósito de buscar respuesta a la problemática planteada a través de las estrategias de afrontamiento y la resiliencia. La presente investigación se organiza de la siguiente manera:

CAPITULO I: La Resiliencia como Capacidad de Afrontamiento en las Organizaciones.

CAPITULO II: Elementos Neurálgicos y Jurídicos del Mobbing.

CAPITULO III: Estrategias Fundamentadas en la Resiliencia Individual para Afrontar el Mobbing Laboral.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las referencias bibliográficas consultadas.

CAPÍTULO I

LA RESILIENCIA COMO CAPACIDAD DE AFRONTAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

En este primer capítulo, se describen los principales rasgos que caracterizan a las personas resilientes, siendo éstos los pilares de la resiliencia, así mismo, los factores por los que el ser humano se basa para afrontar cualquier adversidad, al buscar en el apoyo social y sus propias capacidades la fuerza para seguir adelante. La resiliencia también es considerada como perspectiva de desarrollo humano permitiendo mejorar habilidades sociales, cognitivas y emocionales, con el fin de lograr un mejor desenvolvimiento al interactuar con las personas, por lo que también incrementa su bienestar personal, pues, la resiliencia puede ser aplicable tanto en el entorno personal como familiar y laboral.

1.1 Definición de la Resiliencia

La resiliencia es la capacidad que todo ser humano posee internamente, para superar las adversidades y de acuerdo al lugar, el entorno y las relaciones sociales donde se dé la situación desfavorable, el ser humano reacciona según sus instintos y capacidad de control, con el fin de superar una dificultad por muy dura que sea. En este sentido, Luthar y Cushing (1999 citado por García y Domínguez, 2013, p.66) definen la Resiliencia como:

Un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad. Esta definición distingue tres componentes esenciales, los cuales deben estar presentes en el concepto de Resiliencia:

- La noción de adversidad o amenaza al desarrollo humano,
- La adaptación positiva de la adversidad,
- El proceso que considera la dinámica entre mecanismos emocionales, cognitivos y socioculturales.

De esta manera, el autor hace énfasis que el concepto debe abarcar tres aspectos importantes y definitivos en la resiliencia, como lo es tener una visión positiva ante las adversidades para poder tener una mejor disolución, al dar paso al pensamiento

analítico entre las emociones, sentimientos y el medio ambiente, y así mantener una perspectiva más consiente de la realidad.

De igual forma, Sambrano (2010 citado por Hoffman, 2013, párr.5) define la resiliencia como “la capacidad que tienen las personas para reaccionar satisfactoriamente ante las adversidades”. Este autor también la describe como una cualidad interna en el individuo y esa actitud es lo que posibilita la superación de eventualidades.

Por otra parte, Veliz (2014, párrs.85-86) la define “como un proceso psicológico, biológico y social que permite el desarrollo en las personas, más allá de las experiencias extremas de vida”. Este autor mira la resiliencia como un proceso que se da de manera individual en cada persona, pues, va a depender de la percepción asumida por cada quien frente a la situación y teniendo gran influencia el entorno biológico y social. Veliz, amplía la información expresando:

Los seres humanos, solos o acompañados, pueden en algún momento de sus vidas emprender un camino de sanación que los desafíe a asumir historias de dolor y después, con el tiempo, transformarlas en nuevos contextos para acceder a una mejor vida.

En cierto modo, la resiliencia puede darse en el ser humano sin importar que esté sólo o en compañía de otras personas, como también el lograr afrontar historias de dolor en un tiempo corto o a través de los años para poder transformarlo en aprendizaje y tener mejor disfrute de la vida.

1.2 Pilares de la Resiliencia

Los pilares de la resiliencia están conformados por una serie de elementos presentes en las personas, los cuales entran en acción en la vida cotidiana al ser considerados como determinantes de la resiliencia humana. La superación de diversos problemas o situaciones negativas acontecidas en la historia de cada individuo depende de sus propias capacidades para pensar, decir y actuar adecuadamente,

teniendo en cuenta su dominio de control, pero, si sus capacidades no lo impulsan encontrar esa motivación en sus seres queridos les da el valor para superarlo, de acuerdo a los autores solo se logra si se tiene el apoyo, motivación y la capacidad reflexiva necesaria para ello.

De acuerdo con Teitelman y Arazi (s.f citado por Gómez, 2010) existen tres pilares que sostienen la capacidad de resiliencia:

La capacidad de juego: es cuando las personas miran lo que pase desde una visión amplia, tomando distancia entre lo acontecido desde la imaginación, el juego, las distracciones, como poderosos pilares para evitar caer en la depresión.

La capacidad de encarar las situaciones con un sentimiento de esperanza: hacer frente a las situaciones depende de todos los vínculos (familiares, amigos, maestros, guías, terapeutas) que una persona tenga establecidos, además de ser apoyo incondicional a su vez sirven de anclaje para la superación de cualquier dificultad.

El auto sostén: son afirmaciones que una persona elabora para sí misma entre ellos: “me quiero”, “confío en mí”, “me puedo sostener en la vida”; empleados en circunstancias de sufrimiento.

Cabe destacar, que el autor plantea tres pilares resilientes fundamentales, estos funcionan juntos para encarar situaciones negativas por medio de rutinas normales de la vida diaria del individuo incorporando el juego, vínculos de apoyo y mensajes positivos en situaciones difíciles, los cuales asumidos desde la motivación intrapersonal entra la posibilidad de salir fortalecidos tras aceptar que suceden por algo.

Así mismo, Rojas (2010 citado por Gómez, 2010) propone como pilares de la resiliencia los siguientes:

Conexiones afectivas: capacidad de relacionarse unos con otros afectivamente generando vínculos confiables y duraderos desarrollados a lo largo de la vida, en los momentos más duros tener lazos bien arraigados los impulsa a luchar y resistir a la adversidad.

Funciones ejecutivas: se encargan de controlar los pensamientos, emociones y conductas dependiendo para que se utilice se direcciona en torno ello, estas condiciones son necesarias para asumir y superar las complicadas pruebas de la vida.

Centro de control interno: se trata de interiorizar acerca de cómo dirigir su vida ante cualquier adversidad, teniendo el control de sus propias acciones.

Autoestima: es la capacidad interna de valorarse a sí mismo, apariencia física, independencia, confiar en sus habilidades, reconocer sus talentos, así mismo de sentir afecto y admiración de esas cualidades por los demás y que sea correspondido al sentirse valoradas por los demás hace que en condiciones estresantes hagan un esfuerzo extra para superarlo.

Pensamiento positivo: tener un pensamiento positivo ante la vida y en cada decisión tomada, permite en situaciones difíciles mantener la esperanza de que todo se arreglará, al ser esperanza la esencia del pensamiento positivo.

Motivos para vivir: son las diferentes razones por las que el ser humano se apoya para superarse y salir adelante, buscando en la fe, en el disfrute, en el amor de un ser querido; la fuerza que los impulsa para no dejarse derrumbar y vivir a plenitud.

Es por ello, que la superación de dificultades radica en buscar el impulso necesario bien sea dentro de sus propias fortalezas como ser humano o en sus familiares como apoyo incondicional por ser un vínculo fuerte para no dejarse vencer. Puede haber muchas maneras de combatir esas dificultades, sin embargo, se debe tener la motivación adecuada, manteniendo fe en la esperanza de que todo pasará y se convertirá en un aprendizaje para el mañana, tratando salir de esa situación desfavorable, aceptándola, y buscando resolverla o que el dolor no sea tan latente.

Una persona puede tener la esperanza de sobreponerse de cualquier situación difícil transformándolo en aprendizaje para posteriormente en circunstancias similares mantener la idea de que si es posible su superación, pues, los momentos de estrés, conflicto o cualquier adversidad no será duradera sino son pruebas impuestas por la vida, afrontarlos solo dependerá de los lazos afectivos y motivaciones personales de cada persona, además, el darse cuenta que solo los vínculos afectivos sanos son grandes motivadores cuando menos se los esperan es un gran paso para

superar cualquier adversidad. Así mismo, el tener motivos para vivir refuerza la idea de disfrutar al máximo, lo que motiva el deseo de salir de cualquier trance.

Asumir una actitud positiva tras haber tomado cualquier decisión tendrá frutos para el futuro, de no ser así aunque atravesase por una situación difícil ayuda a sacar lo mejor de ella, donde el optimismo sea el motor que lo impulsa a resurgir. De acuerdo a su propio juicio llevar a la práctica un buen manejo de sus capacidades cognitivas, conductuales y emocionales le permitirá a cada persona tener el control de sus actos, así pues, resulta muy útil llevar a cabo conductas positivas en las que valorarse a sí mismo reconociendo no solo sus cualidades físicas y mentales sino también las capacidades de todas las personas a su alrededor, traen consigo el ánimo requerido para pasar una dificultad.

Por lo tanto, cada uno de estos pilares son fundamentales para la vida misma y emplearlos en su momento dependiendo de la situación que se presente es favorable, ya que, se trata de buscar en ellos ese impulso o motivación necesaria para salir de cualquier trance y convertirla en aprendizaje, siendo en concordancia con los autores los ingredientes esenciales de la resiliencia humana.

1.3 Factores Resilientes

De acuerdo con Palma y Hombrados (2013, p.91) estos factores se engloban así:

- **Yo tengo (apoyo externo):** (apoyo social, percibido y utilizado).
- ✓ Personas del entorno en quienes confiar y de quienes recibir afecto incondicional.
- ✓ Personas que ponen límites para que se aprenda a evitar los peligros o problemas.
- ✓ Personas que muestran por medio de su conducta la manera correcta de proceder.
- ✓ Personas que ayudan a saber desenvolverse con autonomía.
- ✓ Personas que ayudan ante la dificultad o cuando se necesita aprender.

- **Yo soy (fortaleza interior):** (aceptación de uno mismo y de la vida, relativo a la fortaleza interior que se desarrolla a través del tiempo y que sostiene frente a la adversidad).

- ✓ Ser una persona por la que otros sienten aprecio.
 - ✓ Ser feliz al hacer gestos positivos hacia otros.
 - ✓ Ser respetuoso hacia uno mismo y hacia el otro.
 - ✓ Estar dispuesto a responsabilizarse de los actos propios.
 - ✓ Estar seguro de que todo saldrá bien.
- **Yo puedo (competencias personales):** (competencia personal, relacionada con factores interpersonales que capacitan a las personas para la resolución de problemas).
- ✓ Hablar sobre cosas que asustan o inquietan.
 - ✓ Buscar la manera de resolver los problemas.
 - ✓ Controlarse cuando se tienen ganas de hacer algo peligroso o que no está bien.
 - ✓ Buscar el momento apropiado para hablar con alguien o actuar.
 - ✓ Encontrar a alguien que ayude cuando se necesita.

De este modo, estos factores son los que comúnmente el ser humano se basa para afrontar la realidad por muy desfavorable que sea, tiende a buscar aspectos en su entorno para apegarse, percibiendo en el apoyo social la fuerza necesaria para avanzar y superar lo que le perjudica, también en la forma en cómo el ser humano se acepte a si mismo de esa manera podrá asumir la realidad comprendiendo en la dificultad una esperanza, por lo cual dependiendo de sus capacidades, y habilidades obtenidas encontrar la solución a los problemas.

De hecho, Pereira (2007) sostiene que las características individuales se describen como factores protectores identificando a personas resilientes (capacidad de relacionarse, creatividad, humor, mantener límites entre sí mismo y los problemas, tener iniciativa poniéndose a prueba, manejar introspección, sentido moral, confiar en sus habilidades y dar sentido a lo ocurrido). Por su parte, estos atributos forman parte de la vida sociable del ser humano, en su momento intervienen durante cualquier etapa de la vida que se esté atravesando, vienen marcadas de manera positiva y las ganas de salir adelante sin dejarse vencer por una dificultad.

En concordancia a lo expresado, Oriol (2012, p.77) se apoya en “buscar el apoyo social, hacer uso del humor, controlar las emociones, aprender reflexivamente y

apoyarse en las creencias morales para conseguir automotivarse”. En otras palabras, el desarrollo resiliente va a depender de cómo hace frente a la adversidad utilizando impulsos tanto en el interior como exterior; teniendo conductas animadas día tras día es la mejor manera de prevalecer tras lo ocurrido, con el respaldo familiar y social anclar profundos vínculos logrando tener el entusiasmo necesario para salir adelante, además, considerar tomar riesgos como forma de superación moral desarrolla en gran medida el nivel de compromiso hacia el aprendizaje.

Por otra parte, García y Domínguez (2013, p.74) expresa:

Es decisivo el papel de la familia, la comunidad, la sociedad, como promotores de que surjan los recursos que tiene cada persona, y así posibilitar la autogestión del desarrollo personal y social. En este sentido, el desarrollo de la Resiliencia permite sobrepasar situaciones adversas que paradójicamente revelan los recursos de cada quien.

De esta manera, los autores señalan que los factores encargados en el desarrollo resiliente se ubican primeramente en el seno familiar, donde se consolida la unión afectiva convirtiéndose en la fuerza de empuje para superar cualquier dificultad; seguidamente de la participación activa comunitaria a través de diversos programas relacionados en el bienestar de la población generando satisfacción personal e interés por su comunidad; y finalmente la sociedad apunta la intensidad de las relaciones interpersonales forjando el apoyo social.

Así pues, el desarrollo de la resiliencia facilita la superación de dificultades e impulsa a descubrir actitudes innatas ocultas, además, es pertinente mencionar que de acuerdo con García y Domínguez (2013, p.74) “ningún factor por sí solo promueve la Resiliencia; tienen que estar involucrados varios factores y cuando actúan combinadamente son capaces de promover un desarrollo sano”. Es decir, funcionan como uno solo relacionados entre sí, pero no por separado, los factores personales-familiares-comunidad y de sociedad dependiendo para que se emplee deben usarse combinados.

Los vínculos obtenidos a lo largo de cada proceso de la vida, mencionados anteriormente, será lo que haga crecer el interés por ver en la falla una oportunidad para avanzar sacando de las debilidades una fortaleza, lo cual permite convertir lo malo en un cambio productivo para el diario vivir, siendo de gran ayuda una mente abierta al aprendizaje.

1.4 Resiliencia en un Contexto Psicológico de la Salud

Cabe destacar, que la resiliencia fue campo de estudio desde hace décadas atrás teniendo su aplicación gran impacto en la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO), para evaluar los daños sufridos por los trabajadores en el lugar de trabajo, a partir de las enfermedades ocupacionales que disminuían la calidad de vida, este estudio fue aplicado a todos los profesionales por lo que se trató de buscar nuevas alternativas para mejorar su salud ocupacional.

Según Salanova, Martínez, Cifre y Llorens (2009 citado por Salanova, Martínez y Llorens, 2014, p.23) la PSO es “una disciplina que se ocupa de la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores”. De esta manera, el estudio de la resiliencia desde el campo de la salud ocupacional busca la mejora en cuanto al bienestar de los seres humanos para que tengan un mejor equilibrio psicológico y laboral, así poder responder de forma adecuada y optima en la ejecución de actividades.

Por otra parte Salanova, Martínez y Llorens (2014, p.23) sostienen que “el objeto de estudio de la PSO debe incluir tanto los aspectos negativos (el estrés laboral) como los positivos (bienestar psicológico) que afectan al funcionamiento de los trabajadores en el trabajo y fuera de él”. Al abordar la resiliencia desde un contexto psicológico de la salud abarca temáticas entre ellas (bienestar social, calidad de vida, desempeño de funciones, ambiente de trabajo agradable, disminución de estrés), que son importantes de considerar en los trabajadores para el óptimo desarrollo de

funciones como seres activos de una organización. Detectando lo que afecta a las personas y tratar de mejorarlas desde una concepción positiva de que si es posible su mejora, la resiliencia aportará bienestar institucional e individual haciendo propicio el desarrollo de funciones y que su bienestar psicológico y social esté acorde para su desempeño organizacional.

Saldaña (2015, p.5) expresa:

Uno de sus principales objetivos actuales es la de promover tanto el bienestar como el rendimiento de los empleados, y uno de los mayores retos actuales para los psicólogos organizacionales es convertir esta tendencia en una espiral virtuosa, en el que promover altos niveles de bienestar en el trabajo suponga una mejora del rendimiento y viceversa.

Por lo tanto, la salud física y mental es el principal motor vital para que los trabajadores ejecuten su trabajo como se debe realizando sus actividades satisfactoriamente como de costumbre, por esto las empresas deben velar por la salud de los trabajadores. De acuerdo con Saldaña (2015, p.5) “en los programas de intervención se señala el papel central de la salud mental como generadora de bienestar y de productividad...”. En otras palabras, en los planes y programas que las organizaciones tienen programadas deben tener actividades que tengan que ver con el mejoramiento de equipos de trabajo, promoviendo la mejora de las condiciones de trabajo; son estos los programas a los que una organización debe dar prioridad.

Del mismo modo, en la medida que las organizaciones tengan valores bien establecidos serán capaces de afrontar cualquier tipo de dificultad, teniendo un equipo de trabajo comprometido con la organización y con un alto nivel de satisfacción.

Así mismo, Ruiz y López (2012) señalan en su texto tres etapas de la resiliencia en el contexto de la psicología de la salud:

Análisis de las cualidades individuales: esta primera etapa constituye todas las cualidades internas (autoestima alta, capacidad de relacionarse, humorista, positivista, iniciativa, solución de problemas, creativo, agradable, brindar

apoyo, aceptación de sí mismo, auto control, independiente, apoyo social, entre otras), que son clave para sobrevivir y superar dificultades.

Análisis de los procesos de adaptación: la siguiente etapa depende de la circunstancia (conflictos interpersonales, sobre carga de trabajo debido al estrés, entre otros); y de la capacidad para aceptarlos, todas las personas no asimilan igual lo que sucede a su alrededor sino es un proceso variante que podría darse en un instante, meses o años para superarlo.

Análisis de las motivaciones para la reintegración resiliente: finalmente ésta etapa engloba el afecto de seres queridos e intereses personales que influyen en la motivación intrapersonal dando alegría y esperanza contribuyendo en gran medida en la aparición de la resiliencia sobreponiéndose favorablemente de las adversidades.

Estas etapas determinan o promueven en gran medida el que una persona sea resiliente o no, dependiendo de tres aspectos (cualidades internas, modo de adaptación y motivación social), por esto la resiliencia más que ser una cualidad es un proceso psicológico a través de la interacción entre el individuo y el medio ambiente que lo rodea, se va dando cuando el ser humano sea capaz de captar y aprender de las experiencias ocurridas Por lo que Ruiz y López (2012, p.3) agregan “la resiliencia es fruto de una larga historia de evolución, no sólo biológica sino también sociocultural, que ha ido equipando a los humanos de herramientas para incrementar la capacidad adaptativa de su funcionamiento”.

Por ello, es importante que las organizaciones fomenten la resiliencia individual desde un contexto psicológico para garantizar el bienestar y la salud de los trabajadores, de manera primordial así los empleados se sentirán motivados al mismo tiempo comprometido por la organización generando un mejor desempeño.

1.5 La Resiliencia como Perspectiva de Desarrollo Humano

El desarrollo humano es un proceso interno mediante la construcción de habilidades cognitivas, sociales y emotivas, que se logran en la vida diaria o con el pasar del tiempo a través de la interacción con el ambiente en los cuales se desenvuelven las personas, siendo ámbitos tanto internos (las experiencias, el

aprendizaje) como externos (la familia, la escuela, el trabajo, la comunidad) el escenario propicio para el desarrollo humano.

Según Arias (s.f, p.3) comenta:

Condiciones precarias de vida atentan contra la salud mental y física del ser humano, generando una combinación sinérgica de factores que interfieren la capacidad del ser humano para desarrollar habilidades cognitivas, emotivas y físicas, algunos de estos factores son el estrés familiar, el apoyo social insuficiente, las enfermedades físicas.

Es decir, la falta de satisfacción personal podría deberse a patologías que deterioran la calidad de vida de las personas dando como resultado pobreza, insuficiencia, desempleo, entre otros. Para contrarrestar estas situaciones negativas que interfieren en el bienestar físico y mental, el ser humano tiene la oportunidad de ejercer libremente su decisión ante lo sucedido, siendo responsable de cómo terminará y velando por condiciones de vida adecuadas. Por esto, Arias (s.f, p.4) señala:

Plantear un desarrollo humano enfocado en garantizarle al individuo una calidad de vida satisfactoria con expansión de sus libertades es plantear un desarrollo que posibilita vislumbrar las potencialidades y capacidades, que corresponderían a la libertad que tiene la persona para ser y hacer en el vivir.

En otras palabras, los talentos de una persona afloran cuando se está en medio de una situación difícil lo que lo conlleva a la superación de dificultades, pues, solamente actuando de la mejor manera posible en la toma de decisiones incrementarán las capacidades por medio del aprendizaje siendo muy bueno para la vida misma.

En síntesis, García y Domínguez (2013, p.68) comentan:

La perspectiva que guía este modelo de la Resiliencia es que el individuo está inmerso en una ecología determinada por diferentes niveles que interactúan entre sí, ejerciendo una influencia directa en su desarrollo humano. Los niveles que conforman el marco ecológico son: el individual, el familiar, y el comunitario vinculado a los servicios sociales.

En concordancia con el autor anterior, la resiliencia puede girar en torno de cualquier ámbito social, es decisión personal el querer captar y aprender de cada situación negativa, es clave tener presente la posibilidad de solucionarlo si cuenta con el apoyo necesario para que eso sea posible, es allí particularmente donde se da el desarrollo personal de los seres humanos, en lograr comprender por medio del aprendizaje lo valioso que es llevar una vida plena y tranquila al ser capaces de desarrollar sus propias capacidades y crecer como individuo, con el fin de solventar una circunstancia momentánea y convertirla en experiencia para futuras situaciones similares.

En este mismo orden de ideas, Arias (s.f, p.6) describe la resiliencia como fuente generadora de las siguientes habilidades, estas son:

Habilidades sociales

- H. de comunicación
- H. de negociación/rechazo
- H. de aserción
- H. interpersonales
- H. de cooperación
- Empatía

Habilidades cognitivas

- H. de toma de decisiones/solución de problemas
- H. de pensamiento crítico
- Autoevaluación
- Análisis de la influencia de sus pares y de los medios de comunicación
- Determinación de soluciones alternas para problemas.

Habilidades para el control de las emociones

- Control de estrés
- Control de sentimientos, lo que incluye la ira
- H. para aumentar el locus de control interno (manejo de sí mismo)

El autor menciona que el desarrollo humano, se dará de acuerdo a cómo las personas actúen en determinadas situaciones, las cuales ocurren a lo largo de la vida, pues, mientras más satisfecho se encuentre internamente, su desarrollo será altamente

armónico, provechoso y constructivo para el desenvolvimiento personal, familiar y laboral.

De hecho, Grotberg (s.f citado por Gómez, 2010, p.102) sostiene que la resiliencia está ligada al desarrollo y crecimiento humano, mediante las siguientes etapas:

Desarrollo de confianza básica (desde el nacimiento hasta el primer año de vida); desarrollo de la autonomía (dos a tres años de edad); iniciativa (de cuatro a seis años); sentido de la industria (de siete a doce años); desarrollo de la identidad (de trece a diecinueve años).

Es decir, este proceso se va inculcando desde los primeros años de vida, generando en el transcurrir de los años una conciencia más abierta, clara y responsable acerca de lo que se debe hacer en cada situación presentada. Esto proporciona un mejor desarrollo de habilidades a través de aprendizajes, continuando en la vida adulta e influyendo positivamente en las decisiones que sean tomadas en un futuro.

1.6 Ámbitos de Aplicación Resiliente

Los ámbitos de aplicación resiliente pueden ser muchos, es habitual abordarla donde haya dificultad personal, familiar, laboral, bien sea por enfermedad, estrés, problemas sociales, sobrecarga de trabajo; en cualquier ambiente social en el que las personas se desenvuelvan es aplicable la resiliencia como enfoque de superación y aprendizaje.

Según Pierre (s.f citado por Gómez, 2010) propone que la resiliencia puede aplicarse a situaciones de:

Ámbito biológico: constituye todas las enfermedades por las que el ser humano este pasando, siendo adquiridas o congénitas desde su nacimiento.

Ámbito privado: estas son las que más repercuten en el ser humano relacionadas con dos niveles; familiar (niños nativos de padres maltratadores, violentos, alcohólicos, ausentes) y microsocioal (lugar donde viven que haya

miseria, escasos recursos, ambiente desfavorable, falta de higiene) dañando gradualmente su salud física y mental.

Ámbito histórico o público: son acontecidas de origen natural (temblores de tierra, erupciones volcánicas, inundaciones, ciclones) así como las provocadas por (maldad, guerras, homicidios, entre otros).

El ámbito biológico está relacionado con enfermedades congénitas o adquiridas que pueda padecer una persona, he aquí donde radica la aplicación de la resiliencia para superar esas situaciones dándole el valor y la fuerza necesaria para seguir adelante ante las dificultades. El ámbito privado constituye la falta de afecto, maltrato, deficiencias económicas, miseria, son algunas de los casos en los que más influencia tiene en el desarrollo del ser humano dificultando su capacidad de estudio y salud, es donde resulta necesaria la aplicación de la resiliencia que permitan salir de esas situaciones de carencia limitando el avance por una mejor calidad de vida. Y en el ámbito público su aplicación se hace evidente para superar situaciones acontecidas en el medio externo que afecta la tranquilidad de la sociedad en general.

En efecto, García y Domínguez (2013) realizaron una revisión teórica de varios programas resilientes, los cuales tuvieron la resiliencia como ámbito de aplicación en diversas problemáticas tanto internas (violencia, déficit nutricional y sanitario, ausencia de padres en las tareas de crianza, falta de afecto, dificultad de desarrollo cognitivo) como externas (aguas negras, pobreza, factores de riesgo, escasas oportunidades desarrollo). La finalidad de llevar a cabo diferentes actividades se trató de la superación y mejoramiento de situaciones que afectaban internamente y en el medio ambiente donde se desenvuelven las personas, además, la insatisfacción de cualquiera de los dos ámbitos afectan por igual el bienestar y la calidad de vida de los seres humanos permitiendo su sana solución a través de la resiliencia.

Por otra parte, Salanova, Martínez y Llorens (2014) explican que la resiliencia puede ser aplicada a los profesionales en el ámbito laboral, estas situaciones pueden ser de (estrés, sobrecarga de trabajo, mal uso de la tecnología, insatisfacción, bajo

compromiso organizacional, fatiga, falta de bienestar, agotamiento mental), generando en el ser humano un mal desempeño laboral y en algunos casos despidos, por lo cual, aplicar la resiliencia en el ámbito profesional trae consigo el mejoramiento de funciones y una mayor satisfacción personal.

1.7 Definición de las Estrategias de Afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento son el conjunto de alternativas que el ser humano lleva a la práctica de acuerdo con sus capacidades emocionales, cognitivas y conductuales, según la situación que se presente y conforme a las características de las personas.

Según Lazarus y Folkman (1986 citado por Montoya y Moreno, 2012, p.213) la definen como “los esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales y que pueden extralimitar o poner a prueba los recursos de las personas”. En otras palabras, las estrategias de afrontamiento, son distintas maneras que se pueden poner en práctica para enfrentar diversas situaciones tanto internas de los seres humanos como del ambiente externo, con el fin de dar una respuesta certera y adecuada a las situaciones que se presentan.

Se puede decir, que las estrategias de afrontamiento viene dada por el modo de asumir una situación desagradable, es la manera en cómo una persona hace frente ante cualquier dificultad según sus capacidades y energías tanto internas como externas, ya que, dependiendo de las circunstancias externas pueden o no afrontarlas de una manera u otra, también es importante mencionar que no todas las personas asumen de la misma manera una situación, lo que a una le resulta fácil para otras es más arriesgado, por ende es un proceso interno el cual debe ser trabajado mediante habilidades, actitudes y empuje de cada uno.

Entendido por Abascal (1997 citado por Castaño y León, 2010) como un proceso destinado para su aplicación, éste depende de la situación que la haya desencadenado,

es decir, es una serie de alternativas previamente estudiadas para posteriormente llevar a la práctica, aunque no siempre será utilizada por lo que obedece al contexto causado y podría variar en el tiempo, es circunstancial. Según Pelechano (2000 citado por Castaño y León, 2010) es el conjunto de acciones y comportamientos predestinados a ser aplicados de acuerdo a la situación, en otras palabras, las estrategias de afrontamiento serán las actitudes en cuanto a conducta e iniciativa que cada persona crea más conveniente para ser puestas en práctica conforme a la situación presentada, se aplican en relación a lo sucedido.

1.8 Tipos de Estrategias de Afrontamiento

Los tipos de respuestas de afrontamiento que pueden darse vienen orientadas unas al problema y otras a la emoción. De acuerdo con Lazarus y Folkman (1980 citado por Montoya y Moreno, 2012, p.214) estos autores sostienen que se producen dos tipos de respuestas, al decir:

Afirman que las personas pueden utilizar un afrontamiento centrado en el problema, cuya finalidad es solucionar el evento que está generando estrés, u optar por un afrontamiento centrado en la emoción, es decir, regula las emociones que se asocian al evento o la situación que ha causado estrés.

Ahora bien, se puede decir que al llevar a cabo estrategias de afrontamiento, estas a su vez generan dos tipos de respuestas: una asociada al problema, el cual permitirá analizar y cambiar la situación mediante la certera toma de decisiones con el objetivo de resolver el problema, y otra asociada a las emociones, modificando la reacción instantánea que provoco la situación percibida, permitiéndose a sí mismo controlar emociones negativas que dieron lugar al estrés.

Otros autores aluden la existencia de otro tipo (la evitación). *Ruth & Cohen* (1986 citado por Montoya y Moreno, 2012, pp.213-214) sostienen que al optar por una estrategia se producen tres respuestas de afrontamiento “una orientada hacia la aproximación al suceso, mediante lo cual el sujeto realiza esfuerzos cognitivos para enfrentarse al problema que está propiciando estrés y emociones negativas, y otra

orientada a la evitación del problema”. En otras palabras, dependiendo de la situación o problema que se presente se puede dar otro tipo de afrontamiento, orientada a la evitación tratando de evadir el problema como mecanismo de defensa, cortando cualquier lazo de disputa con el fin de no acrecentar más el problema, pero, da paso a la renuncia de intereses que podrían ser importantes.

Según Lazarus y Folkman (1986 citado por Montoya y Moreno, 2012, p.213) precisan tres tipos de estrategias de afrontamiento: “**Afrontamiento cognitivo:** permite significar el suceso y hacerlo menos desagradable. **Afrontamiento conductual:** basado en conductas confrontativas de la realidad para manejar las consecuencias. **Afrontamiento afectivo:** regulación de las emociones para mantener un equilibrio afectivo”. En este sentido, se tiene presente estrategias de afrontamiento cognitivo (análisis interno de la situación para ver cuál fue la causa real tratando que no sea tan fuerte como la primera vez que fue provocado, haciendo más claro el panorama para posteriormente ver las posibles opciones más provechosas y sean menos dolorosas).

Por otro lado, conductual (está dirigido en los comportamientos que deben ser los más adecuados en el momento que ocurra el problema para no decaer en un conflicto) y afectivo (regulando las emociones internas de acuerdo con sus capacidades afectivas sobre sí mismo y las personas que tenga a su alrededor para lograr tener un balance interno y externo con relación a la situación).

Londoño y otros (2006 citado por Montoya y Moreno, 2012, pp.215-216) sostienen doce estrategias para contrarrestar las distintas situaciones estresantes, basadas en los 3 tipos de afrontamiento (centrado en el problema, centrado en la emoción y centrado en la evitación):

1. **Solución de problemas:** implica una flexibilidad cognitiva para buscar soluciones orientadas a la resolución del problema en el momento que se presente.

2. **Apoyo social:** es el soporte social percibido; se tiene la convicción de que las personas pueden llegar a ser un sostén posibilitador en la disminución de las secuelas negativas del problema.
3. **Espera:** implica no afrontar, ni actuar ante el evento estresante, contemplando la posibilidad de que este se solucione sin hacer ningún esfuerzo.
4. **Religión:** la persona se vale de la oración y de sus creencias religiosas para solucionar el problema.
5. **Evitación emocional:** es la capacidad de controlar y bloquear las emociones negativas que surgen como consecuencia de la situación estresante.
6. **Apoyo profesional:** es la búsqueda de otras fuentes de información, incluyendo profesionales que brinden asesoría y posibiliten pensar el problema de forma integral, envolviendo todas las posibles alternativas de solución.
7. **Reacción agresiva:** es la expresión impulsiva de emociones negativas hacia los otros y hacia sí mismo.
8. **Evitación cognitiva:** es el bloqueo de pensamientos negativos, que los logra la persona tras la implementación de actividades distractoras, imposibilitando la rumiación, como una manera de evitar pensar en el problema.
9. **Reevaluación positiva:** consiste en resignificar el problema, enfatizando sólo los aspectos positivos que contrarresten lo negativos y permitan un afrontamiento optimista.
10. **Expresión de la dificultad de afrontamiento:** es similar al apoyo emocional, pero a diferencia de éste, le permite a la persona desahogar en otros sus dificultades, sin lograr un afrontamiento eficaz.
11. **Negación:** es la tendencia a suprimir la situación problemática, como una manera de evitar los efectos negativos consecuentes de la misma.
12. **Autonomía:** es el afrontamiento y solución del conflicto por parte de la persona, sin recurrir a otros para enfrentarlo.

Cabe destacar, que este autor utilizó las estrategias de afrontamiento propuestas por Lazarus y Folkman para especificar más claramente todas las opciones en las que el ser humano se aferra para no decaer en un conflicto o que a su vez no sea tan intenso, tratando de controlarse para no dar origen a consecuencias innecesarias, dolorosas y desagradables que limiten su tranquilidad tanto interna como externa.

1.9 La Resiliencia y las Estrategias de Afrontamiento

Tanto la resiliencia como las estrategias de afrontamiento, están caracterizadas y centradas en la habilidad cognitiva que puedan tener las personas para desarrollarlas, es decir, un individuo tiene por objetivo desarrollar sus capacidades resilientes, podría lograrlo proponiéndose una serie de estrategias las cuales le permitan desenvolver sus capacidades de la mejor manera, es allí, donde entran las estrategias de afrontamiento, permitiendo a los seres humanos adaptar sus habilidades en función de sus experiencias.

Sin dejar de lado, estrategias centradas en la emoción, éstas permiten controlar sus emociones, permitiendo impedir que situaciones adversas perjudiquen su vida diaria, y de acuerdo a su capacidad interna poder reaccionar de la manera más acorde posible frente a la realidad, dando la posibilidad de tomar una actitud positiva para no salirse de control.

Estas habilidades las pueden desarrollar los individuos mediante la adquisición característica, entre las cuales resaltan la capacidad que posee cada individuo para realizar un auto-análisis permitiéndole observar con mayor claridad tanto sus fortalezas y debilidades, a través de este conocimiento de sí mismo trazar el camino más viable, pues, una persona que está en proceso de desarrollar sus capacidades resilientes debe empezar por adquirir un deseo de superación continuo que le permita ser independiente y formular soluciones a las adversidades, que mejor manera de trazar su plan a través de las estrategias de afrontamiento, al respecto Benito, (2014, parr.8) refiere que:

Quando afrontamos una crisis, o un reto, podemos tener dificultad para afrontar lo que nos está sucediendo, pero eso no implica que ser resiliente sea costoso, Significa que afrontar una situación complicada y nueva, requiere el gasto de una inmensa cantidad de energía. Al margen de esa inversión que tenemos que hacer, la resiliencia es la tendencia natural y si alguien no es capaz de afrontar su situación, no es por falta de capacidad, sino por carencia de

medios. Por eso, el apoyo externo, se ha demostrado que es tan valioso, ya que los demás pueden apoyarnos con su energía y que nos da un superávit para poder ponernos en acción.

Finalmente, el ser resiliente y apoyarse en las estrategias de afrontamiento permite a los individuos desarrollarse dentro de la sociedad generando como resultado una mejor calidad de vida.

CAPÍTULO II

ELEMENTOS NEURÁLGICOS Y JURÍDICOS DEL *MOBBING*

En este apartado, se dan a conocer comportamientos que identifican el mobbing o acoso laboral, con el fin de describir los diferentes aspectos negativos que traen consecuencias en el ser humano en el ámbito laboral, disminuyendo su satisfacción y productividad personal. En este mismo orden de ideas, se incluyen los distintos argumentos jurídicos que sustentan el estudio del acoso laboral en el ámbito organizacional.

2.1 Definición del Mobbing

El mobbing o acoso laboral, son situaciones a las cuales son sometidas las personas que pertenecen a las organizaciones con el fin de hacerlas renunciar a su trabajo, o bien someterlas a altos estados de presión con el objeto de conseguir algún beneficio de esta persona, mediante un hostigamiento continuo el cual se basa principalmente en amenazas, insultos verbales o violencia física. En este sentido, con el propósito de dar una mayor validez a la información las definiciones de mobbing y gran parte de las teorías plasmadas están sustentadas en textos que son un clásico en relación al tema puesto que no cuenta con estudios más actuales.

Cabe destacar, que las investigaciones llevadas a cabo en una de las principales plantas de hierro y acero suecas, según Leymann (1990, p.6) apoyan la siguiente definición de mobbing:

Terror psíquico o mobbing en la vida laboral significa comunicación hostil e inmoral que es dirigida de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo. También hay casos en que tal mobbing es mutuo hasta que uno de los participantes se convierte en el desvalido.

Estas acciones tienen lugar con frecuencia (casi todos los días) y durante un largo período (por lo menos durante seis meses) y, debido a esta frecuencia y duración, ocasionan un considerable sufrimiento psíquico, psicosomático y social. Esta definición elimina conflictos temporales y se centra en la zona de transición donde la situación psicosocial comienza a ocasionar estados patológicos psiquiátricos y/o psicosomáticos.

De acuerdo con lo planteado por Leymann el mobbing o acoso laboral, es el sometimiento a maltratos morales durante un tiempo prolongado el cual principalmente causa malestares psíquicos y sociales, caracterizándose además por alejarse de los conflictos temporales donde las víctimas tienden a padecer patologías psiquiátricas o psicosomáticas, al respecto Piñuel, Zabala y otros (2008 citado por Fernández y Nava, 2010, p.2) definen el mobbing como:

Un continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado, o incluso excelente en su desempeño por parte de uno o varios compañeros (incluso su jefe), comportándose cruelmente con el objetivo de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.

En otras palabras, el mobbing tiene por objetivo la aniquilación o destrucción psicológica de un trabajador el cual mantiene un óptimo desempeño y que puede provenir de los compañeros o el jefe de ese trabajador, los cuales emplean diferentes procedimientos ilícitos con el fin de atacar contra la dignidad de la persona para que esta abandone la organización.

2.2 Origen del Mobbing

De acuerdo con Daza y Bilbao (1998, p.3) el mobbing comienza por desacuerdo entre las personas, los autores manejan la siguiente hipótesis:

El origen o el porqué del problema pueden ser muy diversos. Las hipótesis apuntan a motivos de distinta índole que van desde fuertes desencuentros,

diferencias o conflictos de cualquier naturaleza entre hostigadores y hostigado, hasta que este tipo de comportamientos constituyan una especie de “distracción” para los hostigadores.

Pero básicamente, el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores.

Respecto al primero, los estudios empíricos han mostrado una importante relación entre una organización pobre del trabajo y la aparición de conductas de mobbing. Así, estas conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con una organización extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, con ausencia de relación con éstos, con la existencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mala distribución de la misma, con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, con conflictos de rol, con flujos pobres de información, con estilos de dirección autoritarios, etc.

Desde el punto de vista de la gestión del conflicto por parte de los superiores, hay dos posiciones que pueden adoptar los superiores que ayudan a incrementar la escala del conflicto: de un lado, la negación del mismo y, del otro, la implicación y participación activa en el conflicto con el fin de contribuir a la estigmatización de la persona hostigada.

En función de la explicación de Daza y Bilbao, el mobbing puede dar lugar como resultado de un conjunto de acciones entre las cuales resalta la idea de los conflictos entre los miembros de la organización, argumentando que el acoso laboral suele ser un comportamiento, una distracción para los hostigadores, sin embargo, apuntan más de que la aparición de las conductas de acoso se relacionan mayormente con la organización del trabajo y la gestión de los supervisores, explicando así que el trabajo es realmente pobre y carece de orden además de la existencia de líderes autocráticos con bajos niveles de flujos de comunicación, los cuales por un lado niegan la existencia de los conflictos o tienden a participar en ellos.

Por consiguiente, Ausfelder (2000, p.16) manifiesta que el mobbing puede originarse a raíz de:

En el trabajo existan discusiones entre compañeros. Siempre ha sido así y presumiblemente no cambiará nunca. Cuando se piensa de distinta manera sobre un asunto o se está bajo una fuerte presión de tiempo, no es raro que surja una agria polémica. También puede suceder que una persona se exceda un poco en broma y diga cosas que tal vez hieran a otra más de lo que se piensa. En estos casos, en principio, no hay nada que objetar siempre y cuando la cuestión se solucione al día siguiente, por ejemplo, con unas palabras amistosas y una disculpa si fuese necesario.

La situación empezará a ser crítica cuando las hostilidades se repiten o cuando una persona es ignorada de forma progresiva e indiscriminada. Sin embargo, sólo podrá hablarse de acoso, de terror psicológico en el trabajo, cuando la persona señalada asuma el papel de víctima. Si lo rechaza, el ataque no prosperará.

Ausfelder deja saber que en los trabajos siempre hay roses entre compañeros y es posible esto nunca cambie, a razón de que los individuos suelen pensar de manera distinta sobre algún asunto, o se puede estar sometido a fuerte sobretiempo en el trabajo, o las personas excedan un poco la forma de hacer las bromas; no obstante, Ausfelder indica, en estos casos no hay nada que objetar siempre y cuando las cosas se solucionen al siguiente día estableciendo como ejemplo decirse algunas frases amistosas; según el autor la situación se vuelve realmente crítica cuando estas acciones se empiezan a repetir constantemente y solo cuando la persona afectada tome el papel de víctima podrá hablar de acoso laboral, pues, si esta lo rechaza, tal acción no prospera.

2.3 Características del Mobbing Organizacional

El mobbing está compuesto de características distintivas las cuales de acuerdo con Daza y Bilbao (1998, p.3) son las siguientes:

El mobbing podría considerarse como una forma característica de estrés laboral, que presenta la particularidad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los distintos individuos.

Una característica de la situación es la de ser un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. En esta dinámica, el presunto agresor o agresores se valen, normalmente, de algún argumento o estatuto de poder como pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores.

El contenido y significación de muchos de esos comportamientos y actitudes descritos resulta de muy difícil objetivación. Además, el individuo interpreta las situaciones como una gran amenaza a su integridad, pues contraría algunas de sus expectativas (como la de recibir un trato equitativo) y atenta contra sus necesidades básicas como la necesidad de afiliación (necesidad de estar asociado y de tener relaciones afectuosas con otras personas) y de estatus (necesidad de una relación con los otros, establecida y respetada).

Por otra parte, en estas ocasiones el individuo no sabe cómo afrontar estas situaciones para modificar su entorno social, ni sabe cómo controlar las reacciones emocionales que le produce dicho proceso. El fracaso en el afrontamiento de las situaciones y en el control de la ansiedad desencadena una patología propia del estrés, que se va cronificando y agravando progresivamente.

Con base a los planteamientos de Daza y Bilbao, el acoso laboral está caracterizado por ser un tipo de estrés laboral, no suele ocurrir por causas ajenas al desempeño del trabajo o su organización, el mobbing se relaciona con las relaciones interpersonales donde destaca que es un conflicto asimétrico en el cual el acosador se vale de su poder, o su estatus para llevar a cabo estos comportamientos, ocasionando que la víctima se sienta amenazada o que corre algún peligro como resultado de no recibir un trato equitativo y de no tener relaciones afectuosas con sus demás compañeros.

Es por ello que, Piñuel y Zabala (2001 citado por Parra, 2011, párr.1) enfocan las características del mobbing a través de algunas de las siguientes estrategias de uso habitual por el hostigador entre ellas destacan:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.

- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar («hasta que se aburra y se vaya»).
- Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.

Estas características descritas por Piñuel y Zabala, es otra manera de evidenciar la terrible presión psicológica a la que es sometida la persona hostigada, pues, la víctima es insultada, se le asignan labores imposibles de cumplir, se le bloquea la posibilidad de alcanzar su desarrollo, con la única finalidad de que los individuos renuncien a su trabajo o simplemente se aburran y se vallan.

2.4 Elementos del Mobbing

Existen aspectos más allá de las características los cuales son determinantes en la detección del acoso laboral, al respecto Lazcano (2003 citado por Vidal, s.f, párr.19) destaca los siguientes elementos:

- a) **La continuidad:** la exposición a las conductas de acoso no es algo temporalmente puntual, sino prolongado en el tiempo (se suele hablar de mobbing a partir de una duración de seis meses)
- b) **el sujeto paciente:** normalmente suele ser una persona concreta, es decir, una única persona, y muy raramente, varias personas o un grupo de ellas;
- c) **la finalidad:** normalmente es la destrucción, el aislamiento de la víctima, su marginación y exclusión de la organización;

d) las conductas: éstas suelen ir dirigidas a atacar distintos aspectos de la persona; su dignidad, su capacidad profesional, su vida privada e incluso sus cualidades físicas y morales;

e) la manifiesta injusticia de la situación y de las conductas.

El acoso laboral está compuesto principalmente por una serie de eventos los cuales no se dan durante un periodo de tiempo determinado, por el contrario es un estado prolongado de al menos 6 meses de duración, ejercido sobre una persona rara vez sobre un grupo de individuos con el objeto de destruir, aislar y marginar, basado en conductas que dañan la capacidad profesional de la persona y la vida personal del sujeto. Asimismo, Ramírez (2003 citado por Vidal, s.f, párr.20) establece los siguientes elementos:

- a) maltrato de palabra u obra, o ambos a la vez;
- b) se dirige contra un trabajador, un subordinado, aunque también puede ser contra otros compañeros de trabajo o incluso un superior jerárquico, pero la norma es el uso extralimitado del poder de dirección;
- c) es de carácter continuado y deliberado;
- d) lleva implícito el ánimo de provocar malestar, humillación y hostilidad;
- e) trata de desestabilizar a un trabajador y minarlo emocionalmente;
- f) puede llegar a actos de violencia física o psíquica en extremo;
- g) el trabajador puede haber tenido hasta el momento un excelente desempeño;
- h) puede ser difícil demostrar los hechos para realizar denuncia;
- i) su fin último es que el trabajador renuncie a su trabajo.

Un aspecto que resalta en los elementos de Ramírez es lo difícil de demostrar el acoso laboral y las implicaciones negativas que tiene el trabajador en su desempeño, pues, busca causar desánimo, humillación, pudiéndose dar el caso de llegar a la violencia física y psíquica en extremo, y caso curioso es que el mobbing puede darse desde los trabajadores hacia sus superiores aunque son pocos los casos por lo general el mobbing es originado por la dirección.

2.5 Qué no es Mobbing y Qué si es Mobbing

El mobbing tiende a confundirse con conflictos habituales del trabajo, es por ello que, Barrios y Abascal (2005, p.8) indica de la siguiente manera los patrones que pertenecen al mobbing y cuáles no, con el fin de identificarlo:

2.5.1 No es Mobbing:

- Una situación aislada.
- Si se da en momentos puntuales.
- Cuando el objetivo es mejorar el trabajo y el rendimiento.
- Autoritarismo excesivo por parte del mando superior.
- Los conflictos del trabajo, los roces, las tensiones.
- Las malas condiciones del trabajo.
- El trabajo individual aislado por la propia actividad.
- El cotilleo no negativo necesariamente.
- La mala organización del trabajo o la falta de comunicación.
- Cuando no se mejora profesionalmente por la falta de méritos.
- La ineficacia para realizar un trabajo.

2.5.2 Es Mobbing:

- Una situación que se da de forma repetida.
- Se alarga en el tiempo.
- Se busca desprestigiar laboral o personalmente.
- Incluye la manipulación de las personas.
- La perversión del conflicto, se humilla a la persona.
- Las malas condiciones de trabajo se utilizan como pretexto para el ataque personal.
- Se aísla al trabajador.

El mobbing por ser un síndrome no es visible y en muchos casos tiende a confundirse con el estrés, por ello, es fundamental tener claro que situaciones escapan a estrés o conflictos entre los miembros de la organización y cuáles de estas condiciones si se pueden establecer como casos de mobbing, todo esto en vista de no ser igual que el trabajo esté mal organizado o exista poca comunicación, a que se use las malas condiciones del trabajo para atacar a las personas o humillarlas. Es por este motivo que, Llull (2014, párrs.5-7) indica:

El mobbing engloba una conducta agresiva, abusiva y continua, que atenta repetidamente contra la dignidad y la integridad de una persona. Los sentimientos de odio o rabia hacia la víctima están ocultos, es difícil detectarlos, y sus consecuencias pueden ser muy graves. Un ejemplo muy común de acoso –aunque hay más situaciones- suele darse cuando un trabajador siente que alguien le está comiendo el terreno. Utiliza la táctica de hablar mal de la víctima a los demás compañeros o al jefe, sembrando dudas sobre su valía o su productividad. El objetivo es hacer que el acosado abandone su lugar de trabajo, y así el agresor se volverá a sentir único e imprescindible.

En cambio, el estrés es una de las consecuencias del acoso, pero también puede darse por otras causas como el exceso de trabajo. En este último caso, no es grave si no sobrepasa ciertos límites.

Por último, otra de las situaciones laborales susceptibles de ser confundida con el mobbing es el conflicto laboral. Se trata de una confrontación entre dos o más personas debida a una diferencia de opinión sobre un tema. Aunque una de estas personas puede ser el jefe, y puede que grite, ordene e incluso pronuncie algunas palabras que estén fuera de lugar, no es acoso.

Es importante establecer las diferencias, ya que puede ser un conflicto laboral, estar padeciendo estrés, o mobbing, pues, el acoso laboral es casi imperceptible y más allá de ser un conflicto o estar padeciendo estrés el acoso supone una carga negativa contra la víctima donde el acosador emprende conductas abusivas y agresivas las cuales tienden a ser continuas.

2.6 Objetivos del Mobbing

El mobbing no es un síndrome como cualquier otro, empieza por parte de las propias personas que hacen vida en la organización. Según Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007, p.75) describen de la siguiente manera los objetivos con los que se da inicio al mobbing:

El mobbing pretende destruir la resistencia de la víctima y forzarla o coaccionarla a abandonar su trabajo. Quien ordena el hostigamiento ya ha decidido despedir de la organización a la víctima, y justifica su proceder con el argumento de que la organización ahorrará una indemnización onerosa. Para lograr este objetivo hay que deteriorar el rendimiento y el desempeño del

trabajador mediante trampas, desestabilizándolo psicológicamente, creando argumentos inexistentes anteriormente para utilizarlos en su contra. De esta manera, se acusa al trabajador de bajo rendimiento, baja productividad, ausentismo o bien de comportamientos erráticos, todo ello como producto de la desestabilización a la que se le ha sometido.

Las técnicas para destruir psicológicamente al trabajador son variadas; pueden ser muy astutas, ingeniosas, en ocasiones muy sutiles, a tal punto que los demás empleados, no obstante que son testigos del acoso, pueden no identificarlo. Estas técnicas tienen en común que con ellas se intenta agobiar, calumniar y atacar el trabajo, las convicciones y la vida privada de la víctima, aislándola, estigmatizándola y amenazándola.

El mobbing de acuerdo a Trujillo y otros, busca la desincorporación de la víctima de la organización, mediante el deterioro de las condiciones laborales de la persona acosada, buscando ocasionar que la persona baje su rendimiento y no asista al trabajo como resultado del ataque que la víctima está sufriendo. En este sentido, Pérez (2005 citado por Lembo y Abadi, 2009, p.15) sostiene como objetivo del mobbing:

Destruir la estabilidad psicológica de un ser humano, a través del descrédito y la rumorología, con la finalidad de encubrir un fraude. Se practica acosando grupalmente de tal manera que la víctima "estigmatizada" no pueda defenderse, que no pueda hablar o que su palabra ya no tenga ningún valor. La indefensión de la víctima proviene de la pasividad de los testigos de la violencia, que permiten la destrucción de otro ser humano de manera indignamente cobarde.

Con los planteamientos de Pérez es posible evidenciar que el mobbing no solo busca que la víctima abandone la organización donde trabaja sino se enfoca en la destrucción psicológica, bien sea por medio del descrédito, o creando rumores. Según Pérez, el acoso laboral se ejerce de forma grupal con la finalidad de impedir que la persona pueda defenderse.

2.7 Causas Generales que Pueden Provocar Mobbing

Lembo y Abadi (2009, p.10) dice que el mobbing puede surgir con motivo de las siguientes causas:

La violencia y la agresión, que originalmente fueron mecanismos de adaptación necesarios para la supervivencia de la especie, tornaron ahora en problemas con difícil alcance de solución, ya que son generados por diversos factores:

La relación y la educación del niño. En el entorno familiar (el niño puede desarrollar conductas violentas en la familia como primer lugar).

Los factores culturales. Son los que definen los límites de tolerancia. Las sociedades que son más propensas a generar violencia son aquellas que sufren de niveles más altos de pobreza y grandes desigualdades económicas.

Los factores de personalidad. La carencia de afectividad hacia el resto, la falta control de los impulsos, la imposibilidad de valorar la satisfacción o aquellas personalidades que cuentan con un fuerte poder de autocontrol.

Abusos de determinadas sustancias. La violencia y el abuso de sustancias adictivas se encuentran relacionados complejamente, relacionándose con la incapacidad de controlar los impulsos.

Factores biológicos. A pesar de que el comportamiento violento no aparenta ser una condición hereditaria, ciertos problemas (como las disfunciones nerviosas) pueden converger en comportamientos esquizofrénicos y, las hormonas (la testosterona) pueden provocar un comportamiento violento, este suele predominar entre los 15 y 30 años.

Enfermedades mentales. Ocasionalmente, la esquizofrenia paranoide puede concluir en actos agresivos, pero el hecho de predecir la violencia en una persona esquizofrénica es muy arduo.

Influencia de los medios. La violencia que exponen los medios se relaciona con la que luego se produce en la realidad (la violencia genera más violencia).

Malas compañías. Muchas conductas agresivas pueden ser generadas por las malas compañías.

Los doctores Lembo y Abadi se enfocan en que el mobbing como causa principal tiene la violencia y esta violencia es impartida por personas las cuales son altamente potenciales a ser agresivas, esto enfoca las causas que dan origen al mobbing (a las bases de la educación desde que se inicia un niño, el ambiente donde se desenvuelven los individuos, factores biológicos enfermedades mentales e incluso las malas compañías), con esto se quiere decir que los individuos acosadores u hostigadores

tienen tendencia a ser violentos por circunstancias que han atravesado a lo largo de su vida.

Por el contrario, Trujillo, Valderrábano y Hernández (2007) apuntan que las causas del mobbing pueden deberse por un lado a la negativa de las personas a ser influenciadas por las demás o bien porque la víctima posee ciertas condiciones familiares las cuales son deseadas por los demás, otra cosa probable son las características de las personas entre las cuales resaltan la edad, experiencia laboral, las costumbres, el poder adquisitivo, el nivel educativo, entre otros.

Al respecto, Velázquez (2001 citado por Laskowsky, 2005, párrs.31-34) sostienen que el mobbing es causado por cuatro variables:

- 1) **La organización del trabajo:** Se refiere a la atribución de tareas que entrañan una sobrecarga cuantitativa y un déficit cualitativo. La sobrecarga cuantitativa es aquella, se define por mucha demanda y poco control. El déficit cualitativo se entiende como la obligación de efectuar un trabajo repetitivo, aburrido, a veces inútil o mal elaborado. Cuando se obliga a los trabajadores a hacer mal su trabajo. Toda situación estresante implica un potencial importante de conflictos, y, según Leymann, es justamente un conflicto lo que detona la aparición del Mobbing.
- 2) **Concepción de tareas:** La monotonía y repetitividad de las tareas es generador de conflictos, tanto intrapersonales como interpersonales. En la medida que los trabajos no representen un desafío al trabajador o tareas que no den posibilidad de crecimiento laboral o personal, será posible causa de conflictos
- 3) **Tipo de Dirección:** La gestión autoritaria, con métodos directivos que persiguen optimizar los resultados, sin tener en cuenta el factor humano es un claro agente de promoción de conflictos y que generará probablemente la posibilidad de Mobbing.
- 4) **Probables sujetos objetivos del Mobbing:** La presión que se ha acumulado se canalizará en forma de acoso psicológico en el trabajo hacia una víctima que ha sido escogida en virtud de características que le son propias: persona atípica, diferente. Esto está cercano a la discriminación, factores como el sexo femenino, homosexuales, minusvalías o defectos físicos, lengua, pertenencia diferente de clase social o de etnia. Personas demasiado competentes, o que

llaman demasiado la atención, pudiendo ser una amenaza para el acosador. Entre otras.

Los autores Velázquez y Laskowsky señalan las causas del acoso laboral al plano organizacional, argumentan que como esté organizado el trabajo, se conciben las tareas, se ejerza la dirección y las características de algunas personas, son las variables a las cuales hay que atribuirle la existencia del mobbing, pues, la sobrecarga de trabajo y tareas monótonas son detonantes de conflictos estos van dañando las relaciones interpersonales ocasionando fuertes roces entre los miembros de la empresa, a lo cual si se le suma un estilo de dirección que deja de lado el componente humano crea ambientes inestables que se traducen en malos tratos por lo general a personas con altos niveles de desempeño o bien sea por actitudes discriminatorias.

2.8 Consecuencias del Acoso Psicológico o Mobbing

El mobbing es un síndrome que no solo daña la vida en la organización, además, causa estragos, tanto a nivel psicológico, físico y social, León, Muñíz, León, Torres y Burón (2012, p.9) lo explica de la siguiente manera:

1. A nivel Psíquico, la sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal que sufre el sujeto afectado es la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. También pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención, generando síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada. Este tipo de proceso puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones.

2. A nivel Físico, podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicosomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.

3. A nivel Social, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son

comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es.

Como toda enfermedad el mobbing es un síndrome que principalmente ataca la estabilidad psicológica de los individuos, bien sea por ocasionar sentimientos de frustración, fracaso o baja autoestima, además, de esto el mobbing a raíz de los mismos malestares psicológicos trae consigo dolores y trastornos en los órganos del cuerpo, por otra parte, los individuos pierden grandes características para relacionarse socialmente, cayendo en estados que los hacen sensibles a la crítica y actúan con grandes actitudes de desconfianza buscando aislarse.

En este mismo orden de ideas, Cobo (2013) además de incluir los daños tanto al área física como psíquica que sufren las personas ellos incorporan los daños a nivel profesional y a nivel familiar. A nivel profesional, las víctimas de acoso laboral se relacionan con sus compañeros de muy mala manera, están llenos de prejuicios ocasionado como resultado de que los compañeros de trabajo ven en la víctima un peligro para ellos, una consecuencia muy grave por así decirlo es que los acosados pierden la empleabilidad, es decir, el daño ocasionado es tan grande que las personas merman su desempeño. A nivel familiar, puede darse el caso donde actúan de manera violenta en su entorno familiar incrementando la disfuncionalidad, por tanto, las personas se retraen de su propia familia, llegando incluso a abandonar sus amistades.

2.9 Perfil de la Víctima y Perfil del Acosador

Tanto la persona acosada como el acosador poseen características que las distinguen y las identifican, León y otros (2012, p.8) las resumen de la siguiente manera:

2.9.1 Perfil de la Víctima

Para que el acoso produzca su efecto, es preciso que recaiga sobre una persona cuya manera de ser propicie la reacción patológica. Se trata, por lo tanto, de personas:

- Generalmente más mujeres de entre 35 y 45 años.

- Con un alto sentido de la moralidad y un nivel de auto exigencia muy riguroso.
- Gran respeto por las normas sociales.
- Preocupados por su imagen.
- Autónomos.
- Con iniciativa.
- Gran capacidad profesional.
- Apreciados por sus compañeros

2.9.2 Perfil del Acosador

El acosador suele ser una persona:

- Sin sentido de culpabilidad.
- Manipuladora.
- Cobarde.
- En ocasiones agresiva.
- Profesionalmente mediocre.

Su personalidad puede ajustarse mayoritariamente, a dos modelos:

Individuo con un **perfil de psicoticismo** frío, distante, muy estable emocionalmente, orgulloso, con un alto concepto de sí mismo, inteligente y calculador. Con estas características tiene capacidad de organizar su estrategia, calcular la eficacia de los resultados de su conducta e ir progresando de manera paulatina y atinada; su desgaste personal es mínimo por su ausencia de sentido de culpabilidad y dureza de carácter.

Individuo con **alto nivel de neuroticismo**; puede ser inteligente aunque mala adaptativa que pone de manifiesto una “inhibición neurótica de la inteligencia”, muy inestable emocionalmente, inseguro, con poca tolerancia a la frustración, con tendencia a experimentar ansiedad y a tener reacciones explosivas, dominante y orgulloso, el cual se encuentra en un puesto de responsabilidad “que le viene grande”. Sus reacciones serán desajustadas a la importancia del hecho, incoherentes de unas ocasiones a otras, y si establece malas relaciones con un trabajador determinado, puede convertirlo en víctima de su agresividad u objetivo de su acoso.

A diferencia de otros padecimientos el acoso laboral es creado por un individuo o grupo que como cualquier otra persona pertenece a la organización y tiende a tomar a uno de sus compañeros para hacerlo acreedor de sus actos mal intencionados, por un lado se tiene que las personas víctimas de acoso tienen un alto sentido de la moralidad, son excelentes en el desempeño de sus labores, se preocupan por las normas y su apariencia.

No obstante, el acosador es una persona manipuladora, agresiva y profesionalmente mediocre, sin embargo, tiene una personalidad que se ajusta a dos modelos los cuales son un perfil de psicoticismo y un perfil de neuroticismo en el primero son personas hábiles, tienen una inteligencia elevada para planear los efectos que van a tener en sus víctimas y en el otro perfil son personas que aunque son inteligentes carecen de estabilidad emocional y tienden a ser explosivas.

Al respecto, Cobo (2013) basados en los estudios de Piñuel y Zabala coinciden en que las víctimas son personas independientes, con grandes capacidades y líderes informales entre sus compañeros, en otras palabras, son personas con alto desempeño dentro y fuera de la organización, en relación al acosador también coincide en que son personas manipuladoras, celosas y suelen tener un estilo de vida parásito.

2.10 Conductas y Comportamientos de Acoso Laboral

Existen conductas y comportamientos los cuales pueden ser observados para detectar que se está en presencia de un caso de mobbing organizacional, Zapf, Knorz y Kulla (1996 citado por Barrios y Abascal, 2005, p.6) las especifica de la siguiente manera:

Ataques a la víctima con medidas organizacionales:

- ✓ El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- ✓ Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros.
- ✓ Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- ✓ Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- ✓ Juzgar el desempeño de una persona de manera o forma ofensiva.
- ✓ Cuestionar las decisiones de una persona.
- ✓ No asignar tareas a una persona.
- ✓ Asignar tareas degradantes, sin sentido o poco útiles.

Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:

- ✓ Prohibir o restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- ✓ Rehusar la comunicación con una persona a través de gestos o miradas o de no comunicarse directamente con ella.

- ✓ Tratar a una persona como si no existiera, ignorarla.

Violencia física:

- ✓ Ofertas sexuales, violencia sexual.
- ✓ Amenazas de violencia física.
- ✓ Uso de violencia menor.
- ✓ Maltrato físico.

Ataques a las actitudes de la víctima:

- ✓ Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- ✓ Ataques a las actitudes y creencias religiosas.
- ✓ Mofarse de la nacionalidad de la víctima.

Agresiones verbales:

- ✓ Gritar o insultar.
- ✓ Críticas permanentes del trabajo de la persona.
- ✓ Amenazas verbales.

El acosador con el fin de reducir la voluntad de las personas se vale de una serie de comportamientos y conductas, estos parten por afectar tanto la integridad psicológica como física de las personas que son víctimas del mobbing laboral, el acosador busca principalmente alterar el trabajo de su víctima bien sea restringiendo a los compañeros que tengan comunicación con la persona o tratar de obligarlos a realizar labores de manera no ética, se puede decir dentro de estos comportamiento y conductas que la falta de comunicación es lo que deteriora el ambiente facilitándole al acosador lograr su cometido.

Además, busca atacar las creencias tanto políticas como religiosas de la persona o en algunas ocasiones discriminar por la nacionalidad, ya que, en los casos más grave el hostigador o acosador hace ofertas sexuales y trata de maltratar físicamente a la persona.

En este sentido, Nield (1955 citado por Cobo, 2013, p.26) identifican 7 factores en las conductas de acoso laboral:

1. “Ataques a la integridad personal.
2. Aislamiento social de la víctima.

3. Crítica directa e indirecta.
4. Sanciones a través de ciertas tareas.
5. Amenazas.
6. Acoso sexual.
7. Ataque a la vida privada de la persona”.

En función a lo anterior planteado estas conductas emprendidas por el acosador tienden a ser similares por el hostigador persigue un objetivo el cual es lograr la desestabilización de la vida de la persona con el propósito de lograr que esta abandone la organización, es importante recalcar que otros investigadores de las conductas del acoso laboral han obtenido resultados similares, pues, estas conductas derivan del análisis factorial hecho a las conductas estudiadas por Leymann en 1990.

2.11 Tipos de Mobbing

El mobbing posee varios tipos, estos se dan de forma ascendente, horizontal y descendente, Barrios y Abascal (2005, p.5) lo explican de la siguiente manera:

Acoso Ascendente: en el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados. Generalmente se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otra modalidad sería aquella en que un empleado público es ascendido a un puesto de responsabilidad en virtud del cual se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros.

Acoso Horizontal: En este supuesto un empleado se ve acosado por un compañero en el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición de facto superior. El ataque puede producirse por problemas puramente personales, o bien, porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto. Otra circunstancia que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento. Una forma específica de este tipo de acoso es el llamado “acoso mixto”, que se da entre compañeros cuando la dirección consiente.

Acoso Descendente (Bossing): Esta es la situación más habitual. Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial para deshacerse de aquellos que no queremos despedir por motivos económicos o sociales. Tiene consecuencias mucho más lesivas para la salud que el horizontal o ascendente dado que la víctima no sabe cómo defenderse.

De forma más simple se puede decir que el acoso puede ir de los miembros de la organización a sus superiores bien sea porque son nuevos en la organización o porque es un compañero que ascendió de puesto y estos no quieren ser dirigidos por él. Otra forma característica del mobbing es entre los miembros de la empresa que están al mismo nivel, es decir, son compañeros y conviven en el mismo entorno de trabajo y se crea este problema, o porque la persona afectada es vulnerable, o por conflictos que se han generado entre sus compañeros.

No menos importante son aquellos casos en lo que la víctima es un subordinado, es decir, otra persona se vale de su posición para acosar a otra de un nivel jerárquico menor, al respecto de esto, Arbornés, Hirigoyen y Piñuel (citado por Barrado y Prieto, 2016, p.32) se enfocan en los siguientes tipos de acoso:

El acoso laboral de dirección puede tener una finalidad variada, como puede ser, por un lado, reducir cada vez más los recursos humanos para así reducir los costes de personal; o por otro lado, eliminar a aquellos trabajadores brillantes que actúan como líderes y arrebatan credibilidad al superior jerárquico (Arbonés, 2014).

El acoso laboral perverso cuenta con un perfil del acosador que es seductor, lo que hace que rápidamente se gane la confianza de la víctima, la cual le confiesa datos relevantes sobre su vida privada que el acosador utilizará en su contra para hacerle daño. La conducta del agresor consiste en aislar a la víctima de todos los demás miembros de la organización, de tal manera que cuando busque consuelo, lo hallará a él (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2009). Este tipo de acoso es llevado a cabo por sujetos que buscan una destrucción de la víctima solo para hacer valer su poder, sin ningún trasfondo (Hirigoyen, 2001).

El acoso laboral disciplinario es una modalidad utilizada por los acosadores para hacerse temer entre los demás miembros de la organización. El acosador castiga a los que no cumplen sus órdenes. Este tipo de acoso es utilizado contra las personas cuyo carisma sobrepasa al del acosador (Arbonés, 2014).

A pesar de que otros autores se enfocan en el acoso tanto ascendente como descendente y horizontal, además de esto hay otras clases en las cuales de acuerdo a lo citado por Barrado y Prieto, el acoso puede venir de la dirección de la organización con el fin de reducir el personal o buscando eliminar a aquellos trabajadores brillantes que destacan, por otro lado, está el acoso perverso el cual no tiene ningún trasfondo más el de afectar a la víctima ganándose su confianza para que confíe y revele aspectos personales de su vida para luego divulgarlo, y así lograr que la víctima sea aislada para cuando la persona afectada busque consuelo lo hallara en el acosador.

También destaca el acoso disciplinario, está relacionado con castigar a las personas que no cumplen las órdenes, este tipo de acoso es ejercido sobre aquellas personas con un carisma más elevado que el del acosador.

2.12 Fases del Acoso Psicológico Laboral o Mobbing

El mobbing según Barrios y Abascal (2005, p.7) se da mediante un patrón específico el cual lo establece en las siguientes fases:

- **Fase de conflicto o de incidentes críticos.** La víctima comienza a ser criticada y perseguida por la forma de hacer su trabajo y se utilizan por parte del acosador todo tipo de incidentes, tretas, calumnias y vejaciones, tanto personales como profesionales.
- **Fase de Acoso y estigmatización.** La víctima comienza a quedar excluida en lo personal y apartada en lo social, y en lo profesional se la asignan tareas insignificantes o humillantes. Se consolida el conflicto convirtiéndose en una campaña de hostigamiento.
- **Fase de intervención de la Dirección de la empresa.** Tras un tiempo a veces interminable, la dirección toma cartas en el asunto. Las medidas suelen consistir en rotaciones de puestos, cambios de departamento, intentos de arreglos amistosos, o bien directamente el despido. Los compañeros de la

víctima, en un principio, se solidarizan con ella, tras pasar la barrera de esta fase, la abandonan a su suerte.

- **Fase de solicitud de ayuda y diagnóstico.** Si no se solicita ayuda externa, la “víctima” no puede resolver el problema. Sencillamente está desbordada. De no solucionarse esta fase satisfactoriamente, comienzan los efectos indeseables, perjudicando la salud de la víctima. Se puede acudir a denunciar a los organismos autonómicos o a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, la autoridad laboral o a los Tribunales.
- **Fase de salida de la empresa o traslado de Administración.** Objetivo del acoso abandono del puesto de trabajo.

Como todo padecimiento el mobbing posee un inicio y una culminación en este caso según Barrios y Abascal, todo empieza mediante una serie de eventos donde la víctima es calumniada a nivel personal y profesional, luego la persona afectada se comienza a aislar, además de que se le asignan tareas inútiles o humillantes, por otro lado, se tiene los casos en donde la dirección interviene, las medidas que toman parten de la rotación de puestos o cambios de departamentos, ofrecer arreglos amistosos o despidos, luego de esto la victima trata de buscar ayuda externa, pues, no logra resolver el problema esta es la fase más peligrosa donde la persona decae al punto de perder su salud, ya por último, se da el caso de que la persona acaba abandonado la organización en vista que no logra resolver el problema.

Sin embargo, Ausfelder (2000, pp.20-22) hace énfasis en 4 fases del mobbing estas fases son: ¿cómo se origina el conflicto?, desde las indirecta hasta el terror psicológico, el asunto se hace público y por último el acosado se da por vencido:

Primera fase. ¿Cómo se origina un conflicto?

Los problemas de convivencia son, hasta cierto punto, habituales en la familia, con la pareja, en el círculo de amigos o en el lugar de trabajo. Con mucha frecuencia, los conflictos proceden de nimiedades y tonterías. Si un problema de este tipo no se resuelve, sigue ardiendo, va aumentando y, finalmente, puede convertirse en una situación de acoso.

Segunda fase. Desde las indirectas hasta el terror psicológico

La segunda fase es decisiva en el proceso de acoso. Desde el momento en que un problema no se aclara, la víctima ya puede prepararse. En poco tiempo

ocurren los cambios más espantosos. Aquel compañero tan apreciado y querido en su día de repente es ignorado por todos. Su confianza en sí mismo se altera sensiblemente, se encuentra presionado y se vuelve inquieto. Según su carácter, se vuelve arisco, antipático y desconfiado o se retrae cada vez más en sí mismo y se mantiene callado a partir de entonces.

Especialmente si un superior, justo después de la primera acometida, por decirlo así, hace callar al acosador enseguida. En ese caso, probablemente se pasará de la primera a la tercera fase.

Tercera fase. El asunto se hace público

El acoso laboral no puede mantenerse en secreto durante mucho tiempo. No es difícil que la sección de personal o el comité de empresa sospechen e intervengan en el asunto. Pero entonces, la mayoría de las veces ya será demasiado tarde para la víctima, que estará tan dañada psíquicamente que se comportará muy mal, ya no aportará el rendimiento esperado y, muchas veces, debido al ambiente insostenible en la empresa, habrá comenzado a ausentarse de manera injustificada. De este modo, quienes no han participado en las maniobras de acoso también verán la incapacidad y el fracaso de la víctima.

A menudo se intenta trasladar a la persona en cuestión a otro departamento o incluso se le amenaza con el despido. A partir de ese momento la víctima es considerada una persona «difícil» y un «estorbo» del que conviene deshacerse lo antes posible. En esta situación, es muy probable que todo se le escape de las manos y los problemas comiencen a aumentar vertiginosamente.

Cuarta fase. El acosado se da por vencido

Por regla general, los casos avanzados de acoso laboral terminan con un despido. O bien la víctima se despide voluntariamente de la empresa porque ya no tiene más fuerzas, o bien el empresario encuentra algún pretexto para despedir a esta «persona molesta». Con frecuencia, algunas de las personas que se ven sometidas a fuerte presión acceden a pactar una rescisión de contrato.

La persona que es acosada durante largo tiempo suele sufrir graves enfermedades psicosomáticas. A menudo se le prescriben bajas médicas de larga duración e incluso acaba apartada del mundo laboral.

Quien ha sufrido acoso una vez tiene problemas para encontrar un nuevo puesto de trabajo, ya que teme que en la nueva empresa no la crean y se pongan en contacto con la empresa anterior para saber qué ha pasado. En algunos casos la víctima está tan afectada física y mentalmente que no puede ocultar su problema en una entrevista personal.

Estas derrotas vuelven a colocar al trabajador bajo una enorme presión psíquica. Se siente perdido y piensa en el suicidio. Un gran número de personas en

situación de acoso intentan suicidarse. Según los cálculos, cerca del 20 % de los suicidios se basan en el acoso laboral.

Ausfelder mantiene la idea de que la fase inicial del mobbing se da mediante el conflicto, agregando como segunda fase aquella en la que la persona pasa de ser respetada, querida a ser una persona aislada, llena de nervios e inseguridades por el trato injusto que recibe, dándose el caso de si los jefes de la persona se dan cuenta de la situación pueden frenar al acosador.

Sin embargo, el autor plantea que todo conflicto llega el momento en que es sabido por los demás y es aquí donde el comité o los directivos buscan hacer frente a la situación pero puede que sea tarde, la persona ya ha sido dañada gravemente y se busca colocarla en otro puesto, esto puede alterar la situación, pues, no conoce a nadie o el trato no es igual y la persona ya lleva cargas negativas como resultado de la persona a la que ha estado sometida. En la última fase, ya la víctima se ha dado por vencida y abandona la organización, es aquí la fase crucial del mobbing la víctima se ve afectada al punto que no logra encontrar un empleo o si lo hace no demuestra un gran rendimiento.

2.13 Marco Jurídico que Sustenta el Mobbing Laboral

En esta parte, se dan a conocer las bases legales con lo cual este trabajo de investigación se fundamenta, en cuanto a las principales leyes que regulan todo lo relacionado al ámbito laboral, tales como: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V), Ley orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (L.O.T.T.T) y Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

2.13.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V):

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del

Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Por lo tanto, este artículo sostiene que se debe garantizar una existencia digna donde se respete la integridad tanto física como mental de cada uno de los trabajadores, apoyando así la idea planteada en esta investigación de permitir a las personas afrontar el mobbing laboral para que los trabajadores que lo padecen puedan hacer uso de todas sus capacidades intelectuales.

2.13.2 Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (L.O.T.T.T):

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

En otras palabras, este artículo señala que el trabajo debe desarrollarse en un ambiente adecuado, el cual permita el pleno desenvolvimiento de todas las funciones, intelectuales y físicas para el continuo aprendizaje de las personas que hacen vida en una organización para que estas estén cómodas y dispuestas a realizar sus labores de una manera que ayuden al logro de los objetivos organizacionales a medida que desarrollan y cumplen sus propios objetivos.

Artículo 164. Se prohíbe el acoso laboral en los centros de trabajo públicos o privados, entendiéndose como tal el hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por el patrono o la patrona o sus representantes; o un trabajador o una trabajadora; o un grupo de trabajadores o trabajadoras, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un

trabajador, una trabajadora o un grupo de trabajadores y trabajadoras, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral.

La LOTTT destaca la figura del acoso laboral, al plantear expresamente en el artículo identificado supra, su prohibición y establecer una definición bastante clara respecto al mobbing, denominándolo conducta abusiva recurrente, garantizando así la prohibición de cualquier situación de acorralamiento frecuentemente, llevado a cabo en los centros de trabajo públicos y privados por trabajadores o patronos en el ámbito laboral, impidiendo la sana convivencia y alcance de objetivos organizacionales, pues, esas conductas dificultan la tranquilidad personal al atentar contra la dignidad humana.

2.13.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT):

Artículo 1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

1. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
2. Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
3. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa.
4. Normar las prestaciones derivadas de la subrogación por el Sistema de Seguridad Social de la responsabilidad material y objetiva de los empleadores y empleadoras ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.

5. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte.

La LOPCYMAT sostiene, que deben proporcionarse las condiciones necesarias para que el trabajo se desarrolle de manera adecuada, fortaleciendo las bases de la sana convivencia en las empresas y garantizar un ambiente estable libre de elementos que degraden la salud tanto física como intelectual de las personas que prestan sus servicios a distintas organizaciones tanto públicas como privadas.

Artículo 48. En el ejercicio de sus funciones, el Comité de Seguridad y Salud Laboral está facultado para:

- ✓ Aprobar el proyecto de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa y la vigilancia de su cumplimiento para someterlo a la consideración del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.
- ✓ Vigilar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y conocer directamente la situación relativa a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales y la promoción de la seguridad y salud, así como la ejecución de los programas de la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, y la existencia y condiciones de la infraestructura de las áreas destinadas para esos fines, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
- ✓ Supervisar los servicios de salud en el trabajo de la empresa, centro de trabajo o explotación.
- ✓ Prestar asistencia y asesoramiento al empleador o empleadora y a los trabajadores y trabajadoras.
- ✓ Conocer cuántos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.
- ✓ Denunciar las condiciones inseguras y el incumplimiento de los acuerdos que se logren en su seno en relación a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Conocer y analizar los daños producidos a la salud, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas.
- ✓ Conocer y aprobar la memoria y programación anual del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en esta Ley respecto de la colaboración entre empresas en los supuestos de desarrollo simultáneo de actividades en un mismo lugar de trabajo, se podrá acordar la realización de

reuniones conjuntas de los Comités de Seguridad y Salud Laboral o, en su defecto, otras medidas de actuación coordinada.

Las organizaciones deben contar con un comité de seguridad y salud laboral, el cual promueve como su nombre lo indica la salud, y la seguridad dentro del trabajo. Este comité se encarga de verificar que las condiciones laborales sean adecuadas, ayudando a que no se esté arriesgando la vida de los trabajadores o que los empleadores incumplan con los deberes que les correspondan, además de esto un comité de seguridad e higiene, facilita la implementación de grupos de apoyo con los cuales las personas pueden contar en la organización para apoyar en la solución de conflictos que alteren el ambiente de trabajo pudiendo dar cabida a riesgos psicosociales como es el caso del mobbing.

Artículo 59. A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

- ✓ Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
- ✓ Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
- ✓ Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
- ✓ Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
- ✓ Impida cualquier tipo de discriminación.
- ✓ Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado(a) o enfermo(a).
- ✓ Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

Este artículo propone garantizar el desarrollo de ambientes de trabajo sanos, en los cuales sea posible, asegurar la salud tanto física como mental de los trabajadores, mediante la adaptación de aspectos organizativos y funcionales de las empresas destacando la importancia de permitirle a las personas por medio de sus propias capacidades afrontar el mobbing laboral.

2.14 El Mobbing y su Relación con los Aspectos Jurídicos

El mobbing desde el punto de vista que se ha entendido bien sea acoso laboral, hostigamiento o terror psicológico, es una padecimiento social, que enferma el ambiente organizacional y causa deterioro en las relaciones interpersonales, debido a que busca despojar a una persona de su personalidad, de su deseo de superación, destruirla con el objetivo de hacer que esta persona se sienta mal con sus propias habilidades y esta abandone la organización. Ahora bien, el mobbing es una situación que se genera a partir de un conflicto, lo que hace necesario que se estudie a fondo para poder determinar si realmente se está en presencia del mobbing, sustentado en los estudios de autores como Leymann o Piñuel, se ha establecido que para poder hablar de la existencia de acoso laboral u hostigamiento debe darse por lo menos durante 1 semana y como máximo durante 6 meses, de allí que Morales (2013, parr.26). argumente:

Este tipo de hostigamiento debe tener como objetivo el de atentar contra la dignidad, incluso con la integridad bio-psico-social del trabajador, pudiendo traer como consecuencia la perturbación del trabajador o la trabajadora en el ejercicio de sus funciones o labores, además pudiese poner en riesgo su trabajo, comprometiendo seriamente las condiciones de medio ambiente laboral.

En otras palabras, el mobbing está caracterizado por atacar la personalidad de los individuos ocasionando perturbaciones al ambiente laboral mediante la destrucción de la dignidad de los seres humanos.

Otro aspecto importante de aclarar es que para poderse dar el mobbing debe existir un acosador una víctima, es decir, solo se puede hablar de una víctima de mobbing

cuando la persona acosada toma el papel de la víctima y no se defiende, como medida de precaución a nivel mundial se han establecido leyes las cuales amparan a las personas que son acosadas, en este sentido, concentrarse en Venezuela, el país cuenta con leyes claras que garantizan el desarrollo del trabajo de forma adecuada, buscando respetar la integridad de cada persona que presta sus servicios en una organización.

Es por ello, que en la LOTTT se define claramente el acoso laboral, así mismo, lo condena, con el fin de amparar a los trabajadores para que no lo padezcan, además, en Venezuela se cuenta con la LOPCYMAT, la cual establece las condiciones mínimas bajo las cuales debe realizarse el trabajo.

CAPÍTULO III

ESTRATEGIAS FUNDAMENTADAS EN LA RESILIENCIA INDIVIDUAL PARA AFRONTAR EL MOBBING LABORAL.

En esta sección, se le da una orientación estratégica a la resiliencia individual buscando afrontar el mobbing laboral, caracterizándose este capítulo principalmente por contener aspectos importantes entre ellas, la edificación de la resiliencia desde la perspectiva del Modelo de Vanistendael y no menos importante la resiliencia como un proceso y el lenguaje como una herramienta para detectar el acosador, entre otros.

3.1 La Resiliencia como Proceso y como Resultado

Según Grotberg (2001 citado por Gil, 2010) el resultado resiliente se da a través de la aplicación práctica del siguiente proceso, en otras palabras la secuencia de cada uno será lo que finalmente genere la resiliencia como resultado de ese proceso.

En el primer paso se hace promoción de factores resilientes: se trata de difundir los factores resilientes (yo tengo, yo soy, yo puedo) a fin de que por medio de estos cada persona pueda basarse para afrontar cualquier adversidad. El autor recalca la importancia de fusionar todos los factores, mas no utilizarlos por separado.

En el segundo paso se debe tener compromiso con el comportamiento resiliente: mantener un compromiso consigo mismo en cuanto a la actitud resiliente para poder salir fortalecido de que si es posible su superación, este paso engloba dos elementos importantes, los cuales serían:

Identificar la adversidad y selección de respuesta: es decir el tener una visión clara y específica de la situación que atraviesa cada persona es vital para posteriormente pasar al segundo elemento, para de esta manera poder elegir la reacción más adecuada según la adversidad de acuerdo al contexto de lo que se trate.

Luego, **en el tercer paso se realiza una valoración de los resultados de resiliencia**, entre ellos se encuentran:

- ✓ **Aprender de la experiencia:** es cuando se logra asimilar lo ocurrido pero de una perspectiva educativa, es decir, tener presente la dificultad desde un punto de vista constructivo para el futuro.
- ✓ **Estimar el impacto sobre otros:** se debe hacer un análisis acerca de cómo y qué tanto repercutirá esa situación en la vida de las demás personas que lo rodean.
- ✓ **Reconocer un incremento del sentido de bienestar y de mejora de la calidad de vida:** se debe admitir nivel de bienestar psicológico, qué tanto ha mejorado su vida antes y después de la dificultad tras asumir una actitud positiva ante lo sucedido.

En este mismo orden de ideas, mediante la aplicación de este proceso se puede generar como resultado la resiliencia, siempre y cuando se conjuguen todos los factores dependiendo de la situación donde se valla a implementar, por lo que este autor también argumenta que por sí solos no generan resiliencia. El fomentar una actitud positiva para generar el aprendizaje adecuado resulta sumamente vital para el desarrollo de capacidades resilientes y al mismo tiempo beneficioso para todos los involucrados, esto hace a la resiliencia mucho más indispensable su desarrollo en cualquier ámbito.

3.2 El Lenguaje como Herramienta para Detectar el Acosador

Una de las características más resaltante de los seres humanos es la gran capacidad de comunicación. El lenguaje es un acto determinado de cada ser humano al punto de identificarlo como si fuese una huella dactilar, situación que no es distinta cuando las comunicaciones humanas no son asertivas, en otras palabras, por medio del lenguaje

se pueden determinar situaciones irregulares en las cuales están inmersos algunos individuos donde el acosador posee cierta astucia en la forma de cómo se expresa y comunica sus ideas ofensivas contra la persona que tome como víctima; en este sentido, Sevilla (2006 citado por Lembo y Abadi, 2009, p.32) indica que el acosador o los acosadores como primer acto emplean la manipulación del lenguaje teniéndose:

3.2.1 La Manipulación del Lenguaje:

El acosador posee un talento innato para ser del agrado de las personas que ha escogido como víctima, posee una increíble facilidad para ganarse su confianza, mediante la aplicación de técnicas que permiten hacerlo ver ante las personas como el amigo ideal, el compañero en el cual confiar, a través de estos actos amistosos empieza a lanzar indirectas, bajo determinadas situaciones la víctima las ignora, pues, no quiere sentirse ofendido, sin embargo, las agresiones y las indirectas se vuelven más frecuentes, es aquí donde el acosador vuelve a poner en marcha su astucia para encontrar colaboradores, pretende que los demás compañeros se enmudezcan y dejen sola a la persona que está siendo objeto de su ataque.

En función de esto se puede decir que el lenguaje empleado por el acosador tiene un procedimiento estratégico el cual se puede observar de la siguiente manera:

Estrategia: los procedimientos:

Para determinar el acoso laboral mediante el lenguaje es necesario determinar los 4 parámetros que ejerce el acosador para manipular el lenguaje, en este orden de ideas, se observan los términos utilizados, los esquemas mentales, los planteamientos estratégicos y los procedimientos estratégicos:

1. **Los términos utilizados:** el acosador conoce bien su cultura y sabe dominar el ambiente que lo rodea, es aquí donde el acosador de acuerdo con Sevilla hace uso de palabras talismán, estas palabras están inmersas en las distintas culturas, pues, al escucharlas una persona le puede parecer común o que significan algo, cuando

en realidad poseen un trasfondo en donde busca afectar a la persona, lo importante es que estas palabras suelen pasar desapercibidas por los que rodean a la víctima, por tanto, estos piensan que define una realidad.

2. **Los esquemas mentales:** en esta parte son expuestas ante las víctimas un escenario en que el hostigador demuestra opciones contrapuestas, las cuales pueden tener el mismo significado de la otra opción, en otros casos las opciones se complementan, el fin es acorralar al individuo afectado mediante una serie de opciones que lo lleven en dirección al engaño, para el ejemplo de esta caso Sevilla usa algunas frases como ejemplo, entre ellas, respetar las señales de tráfico no es contrario al ejercicio de la libertad, estas situaciones de crisis creadas por el acosador buscan crear un estado en el que el sujeto afectado no observe el panorama con claridad, por ende, si esto aconteciera el conflicto finalizaría, pues, la persona objeto del ataque vería el engaño y le pondría fin.
3. **Los planteamientos estratégicos:** el acosador se basa en argumentos lleno de mentiras y falsedad, busca justificar su modo de actuar mediante la alteración de la verdad para silenciarla, si se evidencia esto el acosador se verá obligado a buscar otros elementos los cuales le permitan justificar su acoso sobre la persona, pudiendo estos ser, desacuerdo en reuniones de trabajo o deslealtad, estos altercados que utilizara para justificar su acción tenderán a no coincidir, es aquí un aspecto fundamental el cual es aprender a separar los argumentos falsos que buscan justificar el mobbing, de esta manera el acosador quedara expuesto.
4. **Los procedimientos estratégicos:** el acosador buscará el descredito de la persona mediante rumores o mentiras que acorralen a la víctima, buscando justificar que es correcto humillar y pisotear la integridad de la otra persona. Apoyándose en razonamientos lógicos en donde permita a los otros que observan sentir que es lo

correcto envolviendo de tal manera a la víctima que esta no encuentre como defenderse.

Ahora bien, se ha explicado como el acosador manipula con el lenguaje para hacer que los demás se pongan a su favor y así dejar por completo desprotegida a la víctima, en función del estudio del lenguaje se puede decir que se puede identificar al acosador por las contradicciones en el discurso y la incongruencia en el razonamiento.

3.3 Estrategias Iniciales Frente al Mobbing

Cuando hay un riesgo psicosocial destruye por completo tanto la salud física como mental de las personas que son hostigadas con el acoso laboral, por ende, deben establecerse estrategias iniciales las cuales permitan y faciliten la salida de estas situaciones, al respecto Vidal (s.f) indica como estrategias iniciales las siguientes:

1. Tomar conciencia de la situación, se puede decir que deben establecerse dentro de las organizaciones, sistemas y políticas, a fin de permitir el estudio de casos en los cuales los conflictos entre los miembros de la organización.
2. Localizar el acosador, una vez se allá detectado la presencia del mobbing se debe encontrar al causante de este fenómeno para establecer las sanciones correspondientes y dar por terminado el ataque.
3. Las personas afectas por este síndrome podrían buscar apoyo en sus familiares y amigos que estén fuera del entorno laboral para en caso de ser necesario denunciar a la persona y la víctima cuente con todo el apoyo necesario.
4. Cuando se han tenido más de un rose o situaciones conflictivas con la persona una medida eficaz a fin de demostrar que se está siendo acosado es llevar un registro de incidentes bajo los cuales se ha estado sometido, así de manera más factible determinar desde cuando fue iniciado el acoso laboral.

5. Otro aspecto fundamental es tratar de conservar notas, cartas, correos enviados por el o los hostigadores a fin de tener un mayor sustento de lo planteado, en vista de lo difícil de detectar el mobbing.
6. A nivel interno de la organización se puede buscar apoyo en personas de confianza algún amigo cercano, personas que influyan en el acosador, o por otro lado en el comité de seguridad y salud de la delegación de prevención. Fuera de la institución es prudente empezar a buscar tanto apoyo psicológico como jurídico, organizaciones con especialidad en el tema del acoso laboral, entre otros.

En otras palabras, Vidal propone que las estrategias iniciales son aspectos básicos y esenciales para tenerse en cuenta en las organizaciones con la finalidad de tomar acciones tempranas con respecto al síndrome del mobbing buscando impedir consecuencias más graves.

3.4 Estrategias Preventivas ante el Acoso Psicológico

En este sentido, Barrios y Abascal (2005, p.12) sostiene que desde el punto de vista personal, social y organizacional existen estrategias o tácticas con las cuales se puede prevenir el mobbing laboral y estas son:

Se puede decir, que a nivel personal el establecimiento de hábitos saludables ayudará a desarrollar fortaleza, como el simple acto de comer sano, descansar suficiente, practicar el control del pensamiento, mejorar las habilidades de comunicación, todo esto con el propósito de que los individuos fortalezcan su personalidad y esto los ayude a enfrentar los cambios en el ambiente.

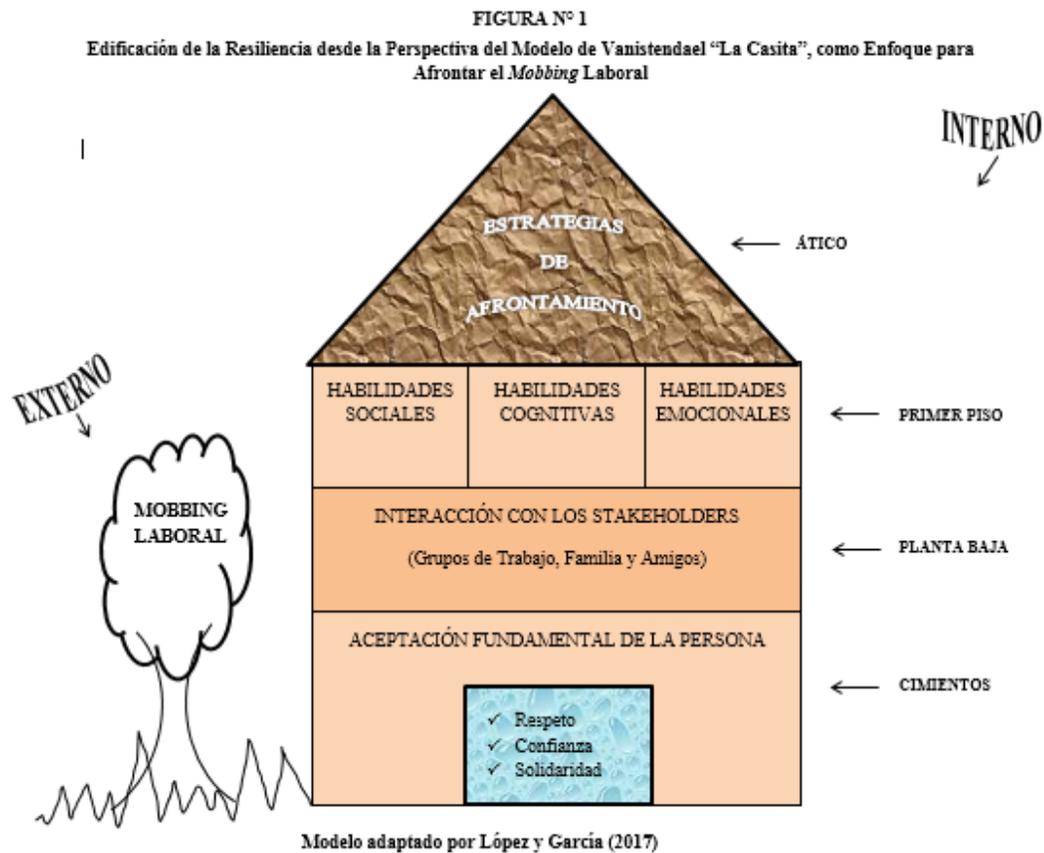
Por otro lado, a nivel social es importante la confianza y la seguridad que un individuo tiene sobre su propia persona, pues, esto lo hace desenvolverse con mayor eficacia proporcionándole mayores habilidades para fortalecer las relaciones con sus compañeros, además de participar en asociaciones de organizaciones sindicales lo que desde el punto de vista social le dará mayor fortaleza.

En relación a la organización podrían buscar el fomentar la cultura de la organización contra el acoso psicológico, además de que la interacción social se lleve a cabo de manera positiva entre los miembros de la organización.

3.5 Edificación de la Resiliencia desde la Perspectiva del Modelo de Vanistendael “La Casita”, como Enfoque para Afrontar el Mobbing Laboral

Si bien es cierto, la resiliencia es una capacidad que se adquiere a lo largo de la vida, el forjar una condición resiliente de acuerdo con Vanistendael (1994 citado por Gil, 2010) es comparado al esquema de la construcción de un hogar, parte de la existencia de unos cimientos los cuales se traducen por así decirlo en las necesidades primordiales del ser humano para la creación de ese hogar, en este caso, un estilo de vida resiliente permitiendo superar las dificultades provenientes del ambiente externo, entendido por el autor como el jardín; el cual relacionado con la investigación éste sería el mobbing, es el elemento que está fuera del hogar, es decir, fuera de la persona pero que altera todo su equilibrio. (Ver figura N°1)

Así pues, esta patología se da en el ámbito laboral tras diversas situaciones de conflicto a las que están expuestos los miembros de la organización, caracterizado por una serie de conductas inapropiadas con el fin de someter a la víctima para hacer cumplir su deseo de desprestigio frente a los demás compañeros e incluso abandono del trabajo, trayendo consigo daño en su estabilidad psicológica dificultando sus labores organizacionales. Es pertinente señalar que en las instituciones se logre cambiar este patrón de comportamiento por el hecho de generar en el trabajador perjuicios tanto en la salud física como mental, es por ello, a través de la resiliencia se desarrolle ciertas habilidades en las personas que utilizadas de manera conjunta se pueda combatir y afrontar el mobbing laboral en las organizaciones.



Por consiguiente, mediante el modelo de Vanistendael se puede decir que para fomentar el crecimiento de las habilidades resilientes, primero es necesario empezar por garantizar los **CIMENTOS** siendo éstos las características que deben asumir los individuos para con ellos mismos; pudiendo ser: el respeto que el individuo sienta por él, la confianza en sus atributos y cualidades, y sobre todo la solidaridad que lo ayudará a entender tanto a su persona como a los demás. Una vez obtenido cimientos fuertes en el que se haya concebido un individuo capaz de entenderse y valorarse tal como es mediante la aceptación profunda de su YO interior, estará listo para avanzar al siguiente paso del esquema.

En este sentido, la casa estaría preparada para comenzar la edificación de la **PLANTA BAJA**, siendo una estructura fundamental, pues, es considerada el núcleo

central donde se convergen con los demás elementos. Es aquí donde se deben establecer límites en cuanto a las relaciones con los grupos de interés de los individuos, teniendo como fin mantener relaciones sanas y aprender a socializar de la mejor manera con todo tipo de personas con las cuales se pueda estar rodeado, en el cual el punto resaltante sea el establecimiento de los parámetros para evitar que los aspectos negativos planteados por otros individuos afecte a la persona y dañe al resto de las personas con las que un individuo se relaciona: en este caso los familiares y amigos.

Otro punto esencial en esta planta es la intensidad de los vínculos afectivos (familiares, amigos) que se pueden crear gracias a la constante interacción a los que está sumergido una persona, haciendo cada vez más visible y palpable la fuente de apoyo que ellos pueden ser, los cuales se convertirán en el sentido de la vida del ser humano dando el impulso y motivación necesaria para su mejor porvenir, así mismo ser la fuerza para atravesar situaciones como el mobbing laboral. También el tener metas claras o proyectos de vida le será útil para no dejarse vencer ni persuadir por causas externas que puedan suceder en el medio ambiente donde se desenvuelven.

En este mismo orden de ideas, resulta importante reforzar los vínculos afectivos con el pasar de los años, así como también promover una apropiada convivencia con todos los grupos de interés de manera general construidos para en un momento dado servir como apoyo, lo que permite subir al siguiente nivel, el **PRIMER PISO** está constituido por tres habitaciones; en él se encuentran las habilidades (sociales, cognitivas y emocionales).

El desarrollo de las habilidades sociales definen la manera en como el ser humano va socializar en un todo con el medio externo mediante, la comunicación como principal medio por el cual se permite el feedback; negación/rechazo/afirmación determinar cómo y cuándo decida que hacer, no llevándose por lo que digan los demás sino lo más conveniente de acuerdo a su propio juicio; habilidades

interpersonales para relacionarse con otras personas; de cooperación, ser amable y cordial con todos, según Arias (s.f) son estas las habilidades sociales requeridas para lograr un intercambio productivo de relaciones armoniosas con la sociedad.

El autor sostiene que las habilidades cognitivas constituyen la capacidad de comprensión racional del ser humano por lo que se encuentran mediante el análisis minucioso interno acerca de la toma de decisiones-solución de problemas; conocerse a sí mismo sus fortalezas-debilidades; establecer que tanto influyen las otras personas internamente, este proceso es individual de cada persona.

En relación con las habilidades emocionales se trata de manejar por así decirlo su YO interior, mediante un control de emociones, acorde a las situaciones que se presenten donde el estrés y la ira no se desemboquen como agua que llega de un río, sino sean tranquilamente controladas por ellos mismos.

En comparación con García y Domínguez (2013) señala que el desarrollo de las habilidades de las personas son dadas en consonancia a como se desenvuelva en la sociedad, las cuales estarían influyendo directamente en su evolución como ser humano, lo que podría afectar o favorecer en la persona dependiendo de cómo se encuentren constituidas las relaciones bien sea conflictivas o armoniosas.

Según Grotberg (s.f citado por Gómez, 2010) el desarrollo humano se da con los años, pues, se dan varias etapas en las que el ser humano va creciendo consigo mismo y va alcanzando ese desarrollo de habilidades en relación a los años, desde niño, adolescente y su etapa adulta, a través de sus propias capacidades para generar confianza en las personas que lo rodean, iniciativa, sentido de la vida y desarrollo de identidad que lo caracteriza por sus habilidades y destrezas.

Luego de descubrir o desarrollar estas habilidades se pasa a último nivel, el **ÁTICO**, este ultimo de acuerdo con Vanistendael se encuentra conformado por las experiencias a descubrir, no obstante, a efectos de la investigación este piso está compuesto por las estrategias de afrontamiento en ellas se describen los tipos de

respuestas de afrontamiento para combatir y hacer frente a situaciones de mobbing provenientes del medio externo. La manera de lidiar ante cualquier problema viene dada a dos respuestas (orientada al problema y otra a la emoción).

Según lo sostiene Lazarus y Folkman (1980 citado por Montoya y Moreno, 2012), es pertinente decir que en situaciones de mobbing estos dos enfoques brindan la posibilidad de salir favorecido frente a problemas que dificultan la estabilidad de una persona limitando sus capacidades al momento de realizar las actividades cotidianas.

Tomando como punto de partida dos opciones: la primera orientada al problema, se centra en buscar de manera clara, certera y detallada las posibles alternativas para la solución de esa situación de acoso laboral, para posteriormente ponerlas en práctica en el momento indicado. La búsqueda constante de alternativas que den solución a problemáticas como el mobbing radica en romper cualquier lazo de hostigamiento progresivo y no se logre el deseo del acosador dañando la tranquilidad de la víctima, el dar solución a recurrentes abusos por parte de una persona a otra puede ser traumático, interfiriendo las labores organizacionales y su vida cotidiana, entonces apearse a estrategias orientadas al problema ayudaran a combatir situaciones de acoso logrando impedir que el daño psicológico sea más intenso.

Así mismo, la segunda orientada en la emoción, se trata de controlar internamente todas las emociones (inquietud, temor, ira, desconfianza) producidas en medio de esa situación negativa, se busca contenerse y no dejar que esa situación le afecte a sí mismo, además, moderar cualquier actitud consecuente de una situación de acoso trae como beneficio mantener los sentidos puestos en no acrecentar la problemática y al mismo tiempo no dejar afectar internamente el desarrollo de actividades. Ante una situación de mobbing es conveniente dominar emociones y conductas, ya que, si en plena situación de acoso no son las adecuadas se corre el riesgo de perder el empleo alcanzando al hostigador u hostigadores su cometido.

Es importante señalar de acuerdo con *Ruth & Cohen* (1986 citado por Montoya y Moreno, 2012) implementar una tercera respuesta basada en la evitación, es decir, evadiendo circunstancias externas que perjudiquen el bienestar del ser humano es una buena manera para no acrecentar la problemática presentada, impidiendo afectarle psicológicamente, no solo se trata de evitar profundizarla sino de alguna manera impulsa a la ruptura total de cualquier discusión. Este tipo de respuesta ante una situación de mobbing impide su incremento en el tiempo, pero, es bueno tener presente que también podría generar el mantenimiento de situaciones acosadoras volviéndose cada vez más constante y angustiosa.

La edificación de la resiliencia desde la perspectiva del modelo de Vanistendael “la casita”, como enfoque para afrontar el mobbing laboral, permite al ser humano de modo más certero lograr superar los concurrentes hostigamientos a los que son víctimas los miembros de una organización, ayudando a la superación personal no dejándose intimidar por comportamientos mal intencionados de otros.

Es a través de cimientos sólidos que permiten saber cuáles son sus fortalezas y debilidades al aceptarlas es posible interactuar con todos los grupos de interés mediante el respeto, la confianza, la solidaridad, logrando desarrollar esas habilidades (sociales, cognitivas, emocionales) indispensables para comunicarse donde sentir el apoyo de los demás es una necesidad en cada ser humano lográndose mediante la construcción de vínculos sanos, teniendo control de sus decisiones así como también manejar sus emociones de acuerdo a la situación desde la calma resulta muy útil para sobrellevar la situación, además, optando por utilizar estrategias cualquiera de ellas (centradas al problema, la emoción o la evitación) se torna más llevadera las situaciones de mobbing con el fin de afrontarlas sanamente.

3.6 La Resiliencia y las Estrategias de Afrontamiento como medio de Prevención del Mobbing

Los seres humanos realizan una actividad común, esa actividad es el lenguaje, el mismo permite expresar emociones bien sea positivas o negativas, haciendo preciso resaltar la resiliencia como una capacidad por medio del cual se pretende obtener un resultado, teniendo por objeto que un individuo se mantenga resiliente ante las adversidades y sea capaz de contrarrestar los eventos adversos de su ambiente, en este orden de ideas, Benito (2014, parr.9) aporta la idea que:

La resiliencia implica una capacidad de aceptación y de apertura que es natural en el ser humano. Más que existir contextos sociales y educativos que la propician, hay entornos que la coartan. Una excesiva rigidez emocional o un sistema de creencias dogmático, pueden frenarnos.

Visto de otra manera, para llegar a ser resiliente no se debe ser demasiado flexible ni demasiado rígido por el contrario los individuos deben establecer un balance emocional como medio de regulación de los elementos del ambiente para analizar de favorablemente la situación.

En este sentido, por medio de la resiliencia se busca afrontar el mobbing laboral, es por ello, una estrategia aunque no plasmada explícitamente es facilitar el aprendizaje del lenguaje empleado por el acosador para entender con mayor pericia lo que ocurre y pueda ordenar sus emociones evitando caer en depresión, de acuerdo a lo anterior la resiliencia y las estrategias de afrontamiento conjugadas para contrarrestar el mobbing coinciden en tomar conciencia de la situación, ubicando esta alternativa en las estrategias de tipo cognitivo, otro aspecto importante es que las personas podrían apoyarse en su familia a fin de buscar estabilidad emocional colocando en práctica estrategias de tipo afectivas.

Para finalizar, la mejor forma de poner en practica la resiliencia como capacidad para afrontar el mobbing laboral se ve reflejada en el esquema de la casita de Vanistendael, este modelo emplea la arquitectura de un hogar explicando la necesidad

de que un individuo resiliente para afrontar el acoso laboral aprenda a visualizar su interior mirando sus cualidades para poder mantener relaciones sanas con las personas de su entorno, mediante, habilidades sociales, cognitivas y emocionales, a través de ellas socializar de manera adecuada, realizando un análisis para tomar decisiones que se traduzcan en soluciones asertivas, guidas por emociones positivas que disminuyen la carga del factor negativo en este caso el mobbing.

CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación relacionada con la resiliencia como capacidad para afrontar el mobbing laboral en el ámbito organizacional, es pertinente mencionar las conclusiones que se generaron:

El desarrollar capacidades resilientes es muy útil para la vida misma y aún más para afrontar situaciones de acoso, gracias al valor que se obtiene para hacer frente con actitud positiva a las dificultades. La resiliencia es válida en cualquier ámbito, sea personal, social o laboral, además, muchos autores entre ellos Gómez (2010) argumenta lo beneficioso que resulta el desarrollo de capacidades resilientes en situaciones de estrés, conflicto o enfermedad, buscar y establecer pensamientos y conductas positivas y la convicción de que se superara lo acontecido para posteriormente generar un aprendizaje, trae consigo favorables resultados.

Para las personas que laboran en una organización con un ambiente resiliente les resultará provechoso dado que facilitaría la consecución de metas y objetivos organizacionales, pues, haciendo uso de sus capacidades resilientes prevalece un clima laboral agradable, con actitudes positivas, buenas relaciones interpersonales y de grupo, permitiendo la resolución de conflictos y alcance de metas esperado no solo empresariales sino también logros personales.

El desarrollar habilidades resilientes permitirá a las personas ser más fuertes y optimistas al experimentar situaciones que agoten física y psicológicamente, obteniendo de cada experiencia negativa un aprendizaje para afrontar futuras circunstancias no previstas.

La resiliencia es determinante en la manera como las personas miren e interactúen con la sociedad, va desde la forma de pensar, sentir y actuar unificando los tres campos internos del ser humano para asumir la realidad lo mejor posible para el bienestar propio y de las demás que lo rodean.

Es esa motivación positiva la que permite afrontar situaciones de acoso laboral, buscando ayuda y el apoyo de personas cercanas también los organismos públicos encargados en velar por la salud del trabajador los cuales pueden proporcionar la defensa necesaria para lidiar con esas desagradables situaciones en el lugar de trabajo donde el empleado pasa la mayor parte de sus horas. Además, tal situación genera a la vez inconvenientes de salud haciendo imposible la realización de actividades y posteriormente se ve reflejada en el humor de las personas cuando al llegar a casa con ánimos decaídos las relaciones familiares se vuelven amargas e intolerantes haciendo imposible la comunicación.

El mobbing afecta tanto la vida personal como familiar, donde con el apoyo que brindan las personas allegadas basados en vínculos afectivos de confianza, respeto, colaboración mutua, se puede afrontar a tiempo. Principalmente se debe lograr establecer buena comunicación, buscando determinar si de verdad se está en presencia de un caso de mobbing.

Con respecto al acosador, se puede decir que estas personas pese a sus capacidades para ejercer violencia, son personas muy influyentes con alto potencial para causar aceptación de sus ideas, obteniéndose como resultado la alteración del equilibrio de la persona acosada. Otro aspecto importante es que el mobbing proporciona una especie de diversión al acosador.

En relación a la persona acosada, esta solo puede catalogarse como víctima, en el momento que asume esa posición, la cual podría darse por miedo a perder el empleo cuando a raíz de los múltiples ataques por parte de los hostigadores se empieza a perder la salud tanto física como mental.

El mobbing es casi imperceptible, tiende a confundirse con situaciones habituales de conflicto entre los compañeros de trabajo, por ende, es importante realizar investigaciones a fondo cuando se sospeche de su existencia, se debe hablar de mobbing cuando la presión es por tiempo prolongado por lo menos 1 semana y un máximo de 6 meses.

Existen un conjunto de leyes y reglamentos que componen el ordenamiento jurídico venezolano emanadas a raíz de resguardar las condiciones ambientales y personales de trabajadores con el fin de asegurar el desarrollo tanto físico como intelectual de cada una de las personas que prestan sus servicios en distintas organizaciones e instituciones del país.

A través de estrategias de afrontamiento entre ellas (orientada al problema, a la emoción, o a la evitación) los trabajadores de una organización podrán ver más claramente la manera de hacer frente ante una situación de mobbing laboral, considerando la búsqueda de soluciones para resolver conflictos como punto de partida para afrontarlo, aunque dependerá de la manera de asumir cada episodio vivido de la persona.

Tanto la resiliencia como las estrategias de afrontamiento no deben ser entendidas como partes aisladas, por el contrario las capacidades resilientes y las estrategias de afrontamiento forman un vínculo, éste se traduce en manejar las situaciones del ambiente de trabajo al tener por un lado la fortaleza interior para ser capaz de mirar los acontecimientos adversos y los problemas como parte natural de la vida que pueden ser superadas mediante la creación de barreras permitiendo sobrellevar los infortunios, por otro lado, se tiene el afrontamiento para esclarecer el camino mediante una serie de acciones desde puntos clave como las capacidades cognitivas, emocionales o la evitación de la situación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abreu, H., Rodríguez, M., y Romero, Y. (2014). *Síndrome del mobbing en el personal administrativo y obrero del departamento de aseo y limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo Sucre, Extensión Carúpano 2014*. (Trabajo de grado). Universidad de Oriente Núcleo de Sucre-Extensión Carúpano.
- American, Psychological, y Asociación. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. (6ta. Edición). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Arias, D. (s.f). *La resiliencia como perspectiva de desarrollo humano*. (Artículo estudiantil) Facultad de Psicología. Universidad de Manizales.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. (6ta. Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Ausfelder, T. (2000). *Mobbing el acoso moral en el trabajo*. (2da. Edición). Munich: Editorial Océano Ambar.
- Barrado, V., y Prieto, J. (2016). **El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso Español**. *Revista de Perspectivas*, 19(38), 25-44.
- Barrios, J., y Abascal, E. (2005). **Acoso psicológico en el trabajo. Mobbing**. *Guía de apoyo: CSIF Central Sindical Independiente y de Funcionarios*, 2-15.
- Benito, I. (2014) **Estrategias para la resiliencia** Recuperado el 10 de julio de 2017, de <https://indirabenitocoach.wordpress.com/2014/05/12/estrategias-para-la-resiliencia/>
- Castaño, E., y León, B. (2010). **Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal**. *Revista International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245-257.
- Castagnetta, O. (s.f). **Estrategias de afrontamiento: ¿Qué son y cómo pueden ayudarnos?** Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <https://psicologiaymente.net/psicologia/estrategias-afrontamiento>.
- Castillo, L. (2004). **Tema 5. Análisis documental**. *Biblioteconomía. Segundo cuatrimestre. Curso 2004-2005*, 1-18.
- Cobo, Y. (2013). *El mobbing: Hacer visible, lo invisible*. (Trabajo de grado). Universidad de Cantaura.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial 5.453, (Extraordinaria)*, 23 de Marzo de 2000.
- Daza, F., y Bilbao, J. (1998). **NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing.** *Guía de Literatura Internacional del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 1-7.
- Díaz, A. (2016) **8 características de las personas resilientes.** Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <https://lamenteesmaravillosa.com/8-caracteristicas-de-las-personas-resilientes/>
- Fernández, M., y Nava, Y. (2010). **El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela.** *Revista de Derecho, N°33 de la División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte*,(33), 1-14.
- García, M., y Dominguez, E. (2013). **Desarrollo teórico de la resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica.** *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales. Niñez y Juventud*, 11(1), 63-77.
- Gil, G. (2010). **La resiliencia: Conceptos y modelos aplicables al entorno escolar.** *Revista El Guiniguada*,(19), 27-42.
- Gómez, B. (2010). **Resiliencia individual y familiar.** (Trabajo de tercer curso). Recuperado el 10 de Enero de 2017, de <http://www.avntf-evntf.com/imagenes/biblioteca/Gómez,%20B.%20trab.%203°%20BI%2009-10.pdf/>
- Hoffman, H. (2013). **"La resiliencia como estrategia organizacional"**. Recuperado el 12 de Julio de 2016, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/viewArticle/2745/3989/>
- Laskowsky, P. (2005). **Mobbing o acoso psicológico en el trabajo, un acercamiento al fenómeno.** Recuperado el 18 de Enero de 2017, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/lmr/9.htm/>
- Lembo, N., y Abadi, M. (2009). **Acoso laboral: Mobbing.** Argentina: Editorial Ananake.
- León, M., Muñiz, M., León, C., Torres, M., y Burón, D. (2012). **El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: Patología emergente.** *Revista de la Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*,(3), 5-12.
- Leymann, H. (1990). **Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo.** *Revista Violence and Victims*, 5(2), 1-14.

- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. (2012). *Gaceta Oficial 39.945, 15 Junio de 2012.*
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2012). *Gaceta Oficial 39.846, 19 de Enero de 2012.*
- Linares, J. (2015). *El acoso laboral, la enfermedad laboral del siglo XXI.* Recuperado el 11 de Enero de 2017, de <http://www.aporrea.org/ddhh/a208608.html/>
- Llull, P. (2014). *¿Qué es mobbing y qué no lo es?*. Recuperado el 18 de Enero de 2017, de <http://www.proteccion-laboral.com/que-es-mobbing-y-que-no-lo-es/>
- Montoya, P., y Moreno, S. (2012). **Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement.** *Revista de Psicología Desde El Caribe*, 29(1), 205-227.
- Morales, M. (2013). *Acoso laboral como riesgo psicosocial en el contexto laboral venezolano.* Recuperado el 11 de Agosto de 2016, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/lexlaboro/article/viewArticle/2928/4125/>
- Moreno, G., Rico, J., y Rodríguez, J. (2014). *Relación entre las estrategias de afrontamiento y la percepción del peligro psicosocial intralaboral de los trabajadores del departamento operativo de una empresa de la industria de plásticos.* (Trabajo de grado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Muñoz, A. (2016) **Descubre cómo desarrollar la resiliencia.** Recuperado el 20 de Junio de 2017, de http://motivacion.about.com/od/psicologia_positiva/fl/Descubre-coacutemo-desarrollar-la-resiliencia.htm/
- Organización Mundial de la Salud. (2004). **Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo.** *Folleto de la Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. N°4 (Programa de Salud Ocupacional y Ambiental de Italia)*,(4), 1-38.
- Oriol, A. (2012). **Resiliencia.** *Revista Educ Mec*, 15(2), 77-78.
- Palma, M., Hombrados, I. (2013). **Trabajo social y resiliencia: revisión de elementos convergentes.** *Universidad de Huelva*, (2), 91.
- Pacheco, J., y Palma, M. (2015). **La resiliencia en servicios sociales comunitarios: un abordaje desde la perspectiva de los profesionales.** *Revista internacional de trabajo social y bienestar*,(4), 29-38.

- Parra, H. (2011). ***Cuáles son las características del mobbing o acoso laboral?***. Recuperado el 18 de Enero de 2017, de http://www.enfoqueocupacional.com/2011/05/cuales-son-las-caracteristicas-del_19.html/
- Pereira, R. (2007). ***Resiliencia individual, familiar y social***. (8vo congreso virtual de psiquiatría Febrero 2007). Recuperado el 16 de Enero de 2017, de <http://www.psiquiatría.com/>
- Ruíz, G., y López, A. (2012). **Resiliencia psicológica y dolor crónico**. *Revista Escritos de Psicología-Psychological Writings*, 5(2), 1-11.
- Salanova, M., Martínez, I., y Llorens, S. (2014). **Una mirada más "Positiva" a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: Aportaciones desde el equipo de investigación Wont**. *Revista Papeles del Psicólogo*, 35(1), 22-30.
- Saldaña, J. (2015). **La integración resiliente en el modelo de psicoterapia breve a propósito de la intervención terapéutica en los casos de mobbing**. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 3(5), 1-22.
- Sandoval, J. (2014). **Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor**. *Revista de Estudios Gerenciales*, 30, 162-171.
- Solórzano, D. (2014). **Enfermero denuncia acoso laboral por parte de sus jefes en clínica de Guatire**. Recuperado el 13 de Enero de 2017, de <http://www.diariolavoz.net/2014/05/20/enfermero-denuncia-acoso-laboral-por-parte-de-sus-jefes-en-clinica-de-guatire/>
- Torrealba, F. (2010). **El Estado Venezolano certificó primer acoso laboral en Caracas**. Recuperado el 17 de Agosto de 2016, de <http://www.aporrea.org/actualidad/n153835.html/>
- Trujillo, M., Valderrabano, M., y Hernández, R. (2007). **Mobbing: Historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones Mexicanas**. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 71-91.
- Vásquez, E. (2010). **Impacto del mobbing en el área administrativa y operacional de la empresa gasífera en el Tigre. Estado Anzoátegu, Enero/Diciembre 2008**. (Trabajo de grado). Universidad Experimental de Guayana.
- Vega, R. (2012). **Organizaciones Resilientes: una mirada hacia su conformación**. (Trabajo de grado). Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Facultad de Administración, Bogotá.

Velíz, F. (2014). *Resiliencia organizacional*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Vidal, M. (s.f). *El mobbing en el trabajo. Su problemática*. Recuperado el 18 de Enero de 2017, de http://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf/

Yanes, D. (2013). *Qué es acoso laboral o "Mobbing" en Venezuela*. Recuperado el 17 de Agosto de 2016, de <http://www.bigconference.net/que-es-acoso-laboral-o-mobbing-en-venezuela-primera-parte/>

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	LA RESILIENCIA COMO CAPACIDAD PARA AFRONTAR EL MOBBING LABORAL EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL
---------------	---

AUTOR(ES):

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. Tibusay López	CVLAC	21.540.466
	e-mail	tibusaylopez425@gmail.com
	e-mail	
Br. José García	CVLAC	24.753.968
	e-mail	jose15602008@hotmail.com
	e-mail	joseggarciam.jg@gmail.com

Palabras o frases clave:

Mobbing laboral, resiliencia individual, afrontamiento.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Programa de Gerencia de Recursos Humanos

RESUMEN

La importancia de este estudio radica en emplear la resiliencia como capacidad para afrontar las adversidades, esta investigación se ubica en un contexto ajustado a una problemática de padecimiento internacional, lo cual generó la necesidad de emplear textos clásicos de autores como Leymann, Lazarus y Folkman, Daza y Bilbao, entre otros, lo que proporciona una mayor veracidad de la información al ser tomada de los autores originales. El presente trabajo tiene como objetivo principal analizar la resiliencia como capacidad para afrontar el mobbing laboral en el ámbito organizacional. El trabajo tiene un diseño documental de tipo descriptivo. La información fue recopilada mediante la revisión de libros, revistas y documentos accesibles a través de internet. Obteniéndose como conclusión que el fomentar la resiliencia es considerado como un proceso que a lo largo de la vida va desarrollando a medida vaya creciendo e interactuando con los demás y sin darse cuenta se convierte en resiliente dependiendo de cómo afronte las situaciones que se presenten, además el mobbing es casi imperceptible, tiende a confundirse con situaciones habituales de conflicto entre los compañeros de trabajo, afecta tanto la vida personal como familiar, donde el apoyo que brindan las personas allegadas basados en vínculos afectivos de confianza, respeto, colaboración mutua, se puede afrontar a tiempo.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL/ Código CVLAC / e-mail	
Prof. Mercedes García	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	10.222.827
	e-mail	mcgp_1022@hotmail.com
	e-mail	
Prof. Moraima Jiménez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	11.440.226
	e-mail	moraimajmnez@gmail.com
	e-mail	
Prof. Yullia López	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	11.444.228
	e-mail	yullialb@hotmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2017	07	06
------	----	----

Lenguaje: Spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis_Garcia_Lopez_CD	Word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Departamento de Recursos Humanos

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre – Carúpano

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Letido el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *[Signature]*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Signature]
JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

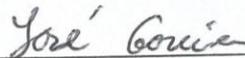
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (Vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”.



Br. Tibisay López

C.I: 21.540.466

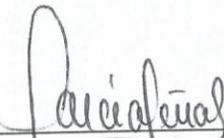
AUTORA 1



Br. José García

C.I: 24.753.968

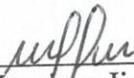
AUTOR 2



Prof. Mercedes García

C.I: 10.222.827

TUTORA

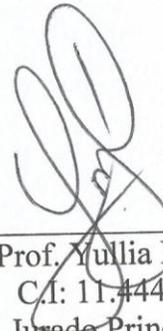


Prof. Moraima Jiménez.

C.I: 11.440.226

Jurado Principal

JURADO 1



Prof. Yullia López

C.I: 11.444.228

Jurado Principal

JURADO 2