

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA



FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**"CLIMA LABORAL Y ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA
CADENA DE PIZZERÍAS - AREQUIPA 2016"**

Tesis presentada por las Bachilleres:

CHULLO POTOCINO ANDREA CAROLINA

TACO COAGUILA ERIKA PAOLA

Para optar el título profesional de:

PSICÓLOGAS

AREQUIPA – PERÚ

2016

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de san Agustín por brindarnos la oportunidad de desarrollarnos académicamente.

A nuestros docentes por su tiempo, apoyo y conocimiento trasmitido en el desarrollo de nuestras formación profesional, gracias a todos ellos especialmente a las Docentes Ana María Corrales y Yesenia Casapia Guzmán, ya que gracias a su apoyo y consejo se hizo posible la realización de nuestra investigación.

A nuestras familias, compañeros y amigos, que con ánimo y apoyo incondicional permanecieron junto a nosotras, durante éste trabajo.

RESUMEN

En los últimos años una cadena de pizzería de Arequipa se ha visto aquejada por una alta rotación de personal, afectado considerablemente a la empresa, por lo cual el área de recursos humanos se ha puesto la meta de buscar la causa de abandono de puesto de trabajo. Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo estudiar la relación del clima y acoso laboral en los trabajadores de esta cadena de pizzería de Arequipa. El presente estudio es de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal; fue realizado en al área Organizacional. La muestra estuvo conformada por 66 trabajadores los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico. Los instrumentos de evaluación fueron: Inventario de Violencia y Acoso psicológico en el trabajo y el Inventario de Clima Laboral, ambos instrumentos están validados y estandarizados en nuestro país. Para el análisis estadístico se utilizó la Correlación De Person con el Programa SPSS Versión 17. Entre los hallazgos se obtuvo la presencia de ambas variables aunque en porcentajes menores, así también se hallo que existe una relación estadísticamente significativa entre la presencia de acoso laboral ($r = -0.321$; $p < 0.05$) y la intensidad del mismo ($r = -0.402$; $p < 0.05$) con el clima laboral; en ambos casos la relación es inversa, lo que nos indica que una mayor presencia e intensidad del acoso se relaciona con clima laboral desfavorable.

Palabras claves: *Clima Laboral, Acoso Laboral y Organización.*

ABSTRAC

In recent years a chain of pizzerias in Arequipa has been afflicted by a high turnover of staff, considerably affected the company, which is why the area of human resources has set the goal of finding the cause of job abandonment . This is why the present research aims to study the relationship of climate and workplace harassment in the workers of this Arequipa pizzeria chain. The present study is of quantitative type, of non-experimental, descriptive, correlational and transversal design; Was carried out in the Organizational area. The sample consisted of 66 workers who were selected through a non-probabilistic sampling. The evaluation instruments were: Inventory of Violence and Psychological Harassment at Work and the Work Climate Inventory, both instruments are validated and standardized in our country. Statistical analysis was performed using the De Person Correlation with the SPSS Version 17 Program. Among the findings, the presence of both variables was obtained although in smaller percentages, so it was also found that there is a statistically significant relationship between the presence of workplace harassment ($r = -0.321$; $p < 0.05$) and the intensity of the same ($r = -0.402$; $p < 0.05$) with the working climate; In both cases the relationship is reversed, which indicates that a greater presence and intensity of harassment is related to unfavorable working environment.

Keywords: Labor Climate, Labor Harassment and Organization.

INDICE

AGRADECIMIENTO	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
INDICE	iv
LISTA DE GRAFICOS	ix
LISTA DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2. OBJETIVOS	6
3. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	6
4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	6
5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	6
6. VARIABLES E INDICADORES	9

CAPÍTULO II

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1. CLIMA LABORAL	10
2. ORIGENES Y ANTECEDENTES	10
3. DEFINICION DE CLIMA LABORAL	13
4. PERPECTIVA CONCEPTUAL DE CLIMA LABORAL	14
5. TEORÍAS DE CLIMA LABORAL	15

A. LitwinyStringer	15
B. Teoría Del Clima Organizacional De Likert	15
4. ELEMENTOS DEL CLIMA LABORAL	17
5. CARACTERISTICAS DEL CLIMA LABORAL	18
6. DIMENSIONES PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL	19
7. FUNCIONES DEL CLIMA LABORAL	23
8. TIPOS DE CLIMA LABORAL	25
A. Clima psicológico	26
B. Clima agregado	26
C. Climas colectivos	26
II. ACOSO LABORAL	
1. DESARROLLO HISTORICO DEL MOBBING O ACOSO LABORAL	28
2. EL CONCEPTO DE ACOSO LABORAL	31
3. MODELOS TEÓRICOS SOBRE ACOSO LABORAL	34
A. El modelo de Leymann	34
B. Modelo desde la perspectiva psicopatológica de Pifuel	35
C. Modelo Teórico de Einarsen. Hoel. Zaf y Cooper	36
D. Modelo desde la perspectiva Socio Laboral	37
4. CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO LABORAL	39
A. Frecuencia y duración del Acoso Laboral	39
B. Tipos de conductas del Acoso Laboral	40
a. Categorías propuestas por Leymann...	40
C. La intención del acosador	41

D. La reacción de la víctima ante el Acoso Laboral	42
E. El desequilibrio de poder de los implicados	42
a. Número de personas implicadas como acosadores	43
b. Subjetividad versus objetividad del Acoso Laboral	44
F. El Acoso Laboral como fenómeno interpersonal versus organizativo	44
5. TIPOS DE ACOSO LABORAL	45
A. Acoso Laboral descendente	45
B. Acoso Laboral horizontal	45
C. Acoso Laboral ascendente	45
6. FASES DEL ACOSO LABORAL	46
A. El Acoso Laboral como proceso en el trabajo según Leymann	46
a. Incidentes críticos	46
b. Acoso y estigmatización	47
c. Implicación de la dirección	47
d. Expulsión	47
7. CAUSAS DEL ACOSO LABORAL	48
8. IMPLICADOS DEL ACOSO LABORAL	48
A. El Acosador	49
a. Las características individuales del acosador	49
b. Género del acosador	50
c. Estatus del acosador en la organización	50
B. La Víctima	51

a. Características individuales de la víctima	51
b. Género de la víctima	52
c. Edad de la víctima	52
d. Estatus de la víctima en la organización	53
9. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL	53
A. Consecuencias a nivel personal	53
a. Los efectos en la salud psicológica y física	53
- Características diagnósticas de las víctimas del Acoso Laboral	54
- Efectos del Acoso Laboral sobre los observadores	54
B. Consecuencias a nivel organizacional	55
a. El absentismo laboral	55
b. la rotación del personal	55
c. Los efectos sobre la productividad y el rendimiento	56
C. Consecuencias en la Sociedad	56
III. LAS ORGANIZACIONES	56
A. LA COMPLEJIDAD DE LAS ORGANIZACIONES	56
B. LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS SOCIALES	57
C. LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS ABIERTOS	57
D. ELEMENTOS DE LAS ORGANIZACIONES. CHIAVENATO	58
A. Elemento básico	58
B. Elementos de trabajo	58
E. LOS PARTICIPANTES EN LAS ORGANIZACIONES	59
F. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	59
G. NIVELES ORGANIZACIONALES	60
A. Nivel institucional.	60

B. Nivel intermedio.	60
C. Nivel operacional.	60

CAPÍTULO III

MARCO OPERATIVO

1. Diseño y método	61
2. Sujetos	61
3. Instrumentos	62
4. Procedimiento	64

CAPÍTULO IV

1. RESULTADOS	66
---------------	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN	77
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

CASOS

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.Realización personal	67
Gráfico 2.Involucramiento laboral	68
Gráfico 3.Supervisión	69
Gráfico 4.Comunicación	70
Gráfico 5.Condiciones Laborales	71
Gráfico 6.Clima laboral	72
Gráfico 7. Niveles de presencia de violencia psicológica en el trabajo	73
Gráfico 8. Niveles de Intensidad de Violencia Psicológica en el trabajo	74
Gráfico 9.Niveles de Acoso psicológico en el trabajo	75

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	76
---------	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.Modelo De Leymann	35
Figura 2 Modelo Octagonal Piñuel Y Zabala,	36
Figura 3. Modelo Socio Laboral	38

INTRODUCCIÓN

Tanto como el clima laboral y el acoso laboral o Mobbing han sido temas de interés a investigar en los últimos años, sin embargo ambos temas han sido estudiados de manera independiente; siendo el clima laboral el que cuenta con una cantidad mayor de investigaciones a diferencia del Acoso laboral o Mobbing que apenas comienza a ser tema de interés para los investigadores observar que existen escasas investigaciones sobre el tema. A continuación se presentan estudios de investigación realizados por autores, sobre ambos los cuales han brindado aportes significativos, entre estos se encuentra:

En nuestra ciudad de Arequipa y en nuestra universidad Maldonado y Mamani (2015) realizaron una investigación de la Satisfacción y Clima Laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Arequipa. Encontrando que hay una relación directa y significativa entre ambas variables lo que quiere decir que si un trabajador tiene percepción positiva acerca de su ambiente, su satisfacción laboral también sea mayor. Marín, Y. y Tamayo, P (2013) realizaron un estudio sobre los Indicadores de clima laboral y la relación con la satisfacción con el cliente , donde encontraron un nivel de significancia de 0.05, confirmando su hipótesis general comprobándose así una relación positiva y significativa es decir que el clima laboral influye directamente sobre la satisfacción de los clientes.

Mientras Vilca 2006 realizo una estudio Correlacional del Clima Laboral con El Síndrome de Bournout fenómeno organizacional relacionado con Acoso Laboral aplicados a personal de Salud de Micro Redes de Buenos Aires Y Francisco Bolognesi del distrito de Cayma encontrando que los factores de Clima Laboral, no se encuentra relacionados significativamente con las dimensiones del Síndrome de Bournout.

En cuanto la variable acoso laboral o Mobbing el estudio más reciente es de Gamarra y Martínez (2014) estudio “Prevalencia del Mobbing o Acoso Laboral y su relación con el Síndrome de Bournout en los trabajadores de una empresa industrial de Arequipa. Entre los hallazgos se obtuvo la presencia de ambos síndromes aunque porcentajes menores, así también no se halló relación significativa entre ambas variables.

También Rondon y Torres investigaron una relación entre habilidades sociales y Mobbing en servidores públicos de una municipalidad de Arequipa donde sus resultados más sobresalientes es 37% de trabajadores tienen un alto nivel de habilidades sociales y 70% se encuentra en nivel alto de riesgo de Mobbing (Acoso laboral) así mismo no se encontró una significancia ($p=0.172$) entre estas dos variables.

Por el contrario Flores y Linares en 2010 en la investigación Acoso Psicológico en el trabajo, personalidad y Variables sociodemográficas en los empleados administrativos de la Gerencia

regional de Salud Arequipa. Se concluyó que se encontró asociación positiva entre acoso psicológico y escalas de personalidad depresión y paranoia lo cual implica que los trabajadores relacionados con estas escalas pueden ser más vulnerables a sufrir acoso.

Se ha comprobado entonces que un ambiente laboral se puede convertir en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la empresa, pues es un factor de influencia de quienes la integran, ello incluye el sentimiento que se forma de su cercanía o distanciamiento con los colaboradores y compañeros de trabajo. Si bien ser competitivo y ofrecer calidad se ha convertido en un gran reto para cualquier empresa. No obstante, un fenómeno en la organización que impide la fluidez y que se ha convertido en un problema serio por las repercusiones que genera, es ahí donde podría aparecer el acoso laboral.

Con acoso laboral se busca “atormentar, frustrar, provocar, intimidar, humillar, anular, o cualquier otro comportamiento con el objeto de destruir al profesional” (López Cabarcos, Vásquez Rodríguez & Picón Prado, 2006). Cuando se presenta este tipo de comportamientos en una organización, tiene un objetivo específico y es hacer que la persona o las personas víctimas del acoso, dejen sus cargos de manera voluntaria, y así la organización se evita indemnizaciones o problemas legales con el trabajador por despidos injustificados o tengan que cancelar algún tipo de sanción.

Es por ello que pensando en la manera de ayudar a las organizaciones en mejorar el bienestar laboral de las personas que trabajan en las diferentes instituciones, por lo cual, se ha realizado el trabajo de tesis “Relación entre clima laboral y acoso en los trabajadores de una cadena de pizzería”, ya que no se ha logrado conseguir antecedentes o alguna investigación con estas variables.

Para el presente estudio se pidió la colaboración de los trabajadores del área operativa de una cadena de pizzería en la ciudad de Arequipa y se utilizó un diseño descriptivo, correlacional y trasversal que nos permitió determinar la existencia de la relación entre la variables clima y acoso laboral.

El contenido de esta investigación consta de cinco capítulos, el primer capítulo contiene la introducción, así como los objetivos e hipótesis del tema en estudio, el capítulo dos se consigna la revisión bibliográfica de ambos temas, en el capítulo tres se trata acerca del marco operativo empleado, en el penúltimo capítulo se da a conocer los resultados obtenidos; y finalmente el capítulo cinco que contiene la discusión, conclusiones y recomendaciones. Cinco capítulos que engloban los méritos de esta investigación.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Una de las investigaciones más resaltantes en nuestro país acerca de clima laboral fue de Sonia Palmaen el 2000, donde estudio la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los resultados evidencian en relación al clima laboral donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

En nuestra ciudad de Arequipa, Vilca en 2006 realizó un estudio Correlacional del Clima Laboral con El Síndrome de Bournout, fenómeno organizacional relacionado con Acoso Laboral. Aplicados a personal de Salud de Micro Redes de Buenos Aires y Francisco Bolognesi del distrito de Cayma. Encontrando que los factores de Clima Laboral, no se encuentran relacionados significativamente con las dimensiones del Síndrome de Bournout.

Mientras Acosta y Venegas en 2010, realizaron un estudio exploratorio del Clima Laboral en una empresa cervecera privada peruana donde participaron 49 trabajadores de la empresa encontrando que los trabajadores perciben un buen clima en apoyo, estructura, riesgo, responsabilidad y calor; y tuvieron una percepción negativa en conflicto, identidad, estándares de desempeño y recompensa. Se encontraron diferencias estadísticas con respecto al sexo en recompensa y estándares de desempeño y no se encontraron diferencias en cuanto a la edad de los trabajadores.

Y finalmente uno de los más recientes en 2013 Alva.J. y Domínguez. L, en la tesis titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, Fue una investigación cuantitativo-descriptiva-correlacional con un diseño no experimental transversal, que se trabajó con una muestra de 332 trabajadores de esta casa de estudios. Se determinó que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones del clima organizacional más determinantes para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote.

En cuanto al tema de acoso laboral fue Pando y grupo de colaboradores de las universitarios de ciencias de la salud, universidad de Guadalajara en México (2005) donde su principal

objetivo fue encontrar las prevalencias de acoso laboral o mobbing en población iberoamericana estudio exploratorio con muestras por conveniencia, basado en la aplicación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (Ivapt-Pando). Demostrándose que existen importantes diferencias en las frecuencias de acoso laboral o mobbing entre los países estudiados, lo que podría deberse a factores culturales. El estudio mostró también fuerte asociación entre los factores organizacionales y la presencia de acosos laboral o Mobbing. Siendo este una de las investigaciones pioneras en Latinoamérica.

Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II elaborado por González y Delgado (2008) Se contó con una muestra de 50 víctimas de acoso laboral, que completaron el MCMI-II, y de 50 sujetos de la población activa normal con las mismas características demográficas (edad, sexo, nivel socioeconómico). El 36% de la muestra clínica (frente al 14% de la muestra normativa) presentaba, al menos, un trastorno de personalidad. El trastorno de personalidad de mayor prevalencia fue el trastorno compulsivo (18%), seguido del dependiente (8%) y del fóbico-evitativo (4%).

Romero (2008) en la investigación de tipo descriptivo correlacional "Acoso psicológico y actitud laboral en trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte", con una muestra compuesta por 217 trabajadores, arrojando un porcentaje de 42.4% de víctimas de acoso y 57.6% de trabajadores no acosados. Se concluyó que cuando el trabajador es víctima de mayor número de conductas de acoso psicológico, mayor es el porcentaje de quienes manifiestan una actitud laboral negativa e indiferente.

Yarasca (2009), en su estudio "Prevalencia de acoso psicológico (Mobbing) en trabajadores de la Salud en el Hospital Goyeneche" contó con una muestra de 173 sujetos, la conformó personal médico y no médico nombrado o contratado por tiempo mayor a seis meses. La prevalencia de alta probabilidad de acoso psicológico es 37.9%. La forma de acoso estuvo asociada al índice de intimidación manifiesta y el des prestigio laboral. No se encontró relación entre las características (edad, sexo, profesión, grado académico y antigüedad laboral) con el mobbing, sin embargo se observa una tendencia que a mayor grado académico, mayor es el índice de Mobbing por lo cual si el ambiente de trabajo es saludable, es decir un clima laboral favorable donde existe confianza, comunicación, toma de decisiones, motivación por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo, satisfacción de las necesidades sociales y la evaluación del rendimiento en función de los objetivos, formando un equipo entre el personal y los directivos. (Likert. 1974; citado por Brunet, 2002). El trabajador podrá desempeñarse satisfactoriamente en su trabajo y contribuirá con el éxito de la empresa.

Finalmente en nuestra universidad la investigación más reciente es de Gamarra y Martínez (2014) estudio “Prevalencia del Mobbing o Acoso Laboral y su relación con el Síndrome de Bournout en los trabajadores de una empresa industrial de Arequipa. Entre los hallazgos se obtuvo la presencia de ambos síndromes aunque porcentajes menores, así también no se halló relación significativa entre ambas variables.

En sector laboral un clima desfavorable, donde los trabajadores experimentan una insatisfacción muy grande frente a su labor y a la organización donde tienen que trabajar en una atmósfera de miedo, castigos, amenaza, ocasionalmente recompensas, donde existe la desconfianza y las relaciones interpersonales son tensas (Likert, 1974; citado por Brunett, 2002) Un clima desfavorable traerá serios compromisos en la salud, además de los ataques directos, el sometimiento ya tiene efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos, por lo tanto si un trabajador observa agresiones o es víctima de esta va a percibir su centro de trabajo como un lugar hostil y conflictivo, al mismo tiempo afectará considerablemente su desempeño.

En nuestro país no se ha encontrado investigaciones relacionadas con clima laboral y el acoso laboral, siendo importante desarrollar la presente investigación, para poder establecer causalidad se requiere que antes se haya demostrado correlación (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

El interés por realizar esta investigación radica en conocer en nuestra realidad la existencia de este síndrome y a la vez pretende identificar la relación que podría existir entre el clima y el acoso laboral al interior de una empresa por ser un tema que repercute en el equilibrio de las organizaciones de nuestra localidad, así como del país, de allí la importancia de aproximarnos a nuevos horizontes de conocimiento en el área organizacional.

Por todo lo expuesto nuestra investigación nos lleva a plantearnos la siguiente interrogante:

¿Cuál será la relación entre Clima laboral y el Acoso Laboral en los trabajadores de una cadena de pizzería de Arequipa?

2. OBJETIVOS

Objetivo general

- Determinarla relación entre Clima Laboral y el Acoso Laboral de los trabajadores operativos de una cadena de pizzería de Arequipa.

Objetivos específicos

1. Identificar el clima laboral por factores en los trabajadores operativos de una cadena de pizzería en Arequipa.
2. Describir los niveles de presencia, intensidad y percepción del Acoso Laboral en los trabajadores operativos de una cadena de pizzería en Arequipa.

3. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Es importante la realización de la investigación puesto que brindará el conocimiento sobre el clima laboral y el nivel de impacto ejercido dentro del acoso laboral, el cual es el pilar fundamental en cuanto a mantener una armonía en el trabajo para la consecución de metas y objetivos trazados.

Es de interés debido a que proyecta sustentabilidad en el tiempo como un estudio que ayudará a comprender las causas y consecuencias que genera el clima laboral en la aplicabilidad dentro del Acoso laboral.

Mediante este estudio se dio a conocer a los trabajadores de la empresa, acerca de este fenómeno escasamente conocido en la sociedad, y en especial por los trabajadores de la empresa y así esta manera conozcan las causas y efectos relevantes dentro de las personas que son víctimas de este riesgo de carácter psicosocial.

Es innovador al no existir precedentes de investigaciones respecto a ambas variables, lo que convierte a este estudio e investigación en un eje fundamental para medir los efectos negativos que pueden causar el clima laboral con relación al Acoso en la organización. Además de constituirse en una investigación cuya importancia es la de brindar un estudio a profundidad para captar el interés de los trabajadores de la institución y así crear conciencia de los daños irreparables que tiene por objeto este tipo de riesgo psicosocial.

El estudio generará impacto social y prudente puesto que así podremos brindar y proponer soluciones pertinentes a las problemáticas presentadas e intervenir de forma acertada y elocuente para evitar futuros daños psicológicos irreparables que puedan afectar de forma directa a los objetivos de la empresa.

La aplicación de esta investigación es factible porque ayudará a determinar la relación que existe entre ambas variables, tanto dentro de las organizaciones como la influencia que ejerce en los trabajadores.

4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Escaras investigaciones sobre acoso laboral o “Mobbing” e insuficiente documentación acerca del mismo en nuestro país.

La disponibilidad de tiempo de los trabajadores que laboran en la empresa, ya que al momento de aplicación de pruebas, algunos/as empleados/as comenzaban su turno de trabajo.

5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- a. **Clima laboral:** el clima laboral como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (Palma, 2004)
- b. **Autorrealización.-** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el mediolaboralfavorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. (Palma, 2004)
- c. **Involucramientolaboral.-** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. (Palma, 2004)
- d. **Supervisión.-** Apreciacionesdefuncionalidad y significación de superiores en la supervisióndentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que formanpartedesu desempeño diario. (Palma, 2004)

- e. **Comunicación.-** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.(Palma, 2004)
- f. **Condiciones laborales.-** Reconocimiento de que la institución proveen los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas(Palma, 2004)
- g. **Acoso laboral.-** Implica comportamiento o comunicaciones hostiles inmorales con violencia psicológica extrema, que son dirigidas de forma sistemática y recurrente por uno o varios individuos principalmente hacia un solo individuo, con la finalidad de destruir sus redes de comunicación, su reputación, perturbar el ejercicio de su trabajo y lograr finalmente que lo abandone. Estas acciones se producen con una frecuencia de a menos una vez por semana y con una duración mínima de 6 meses y debido a estas altas frecuencias y larga duración de conductas hostiles, las repercusiones de este maltrato se traducen en impotencia e indefensión y en sufrimiento biopsicosocial (Leymann, 1990)
- h. **Presencia de acoso** Es la cantidad de diferentes formas o eventos de violencia que persona sufre en su ambiente de trabajo. (Pando, 2006)
- i. **Intensidad de acoso** Número de conductas violentas presentes a la frecuencia con que cada una de estas conductas se da (Pando, 2006)
- j. **Percepción acoso** La frecuencia de acoso con relación a los compañeros de trabajo. Por ende si daño causado es deliberado o si son prácticas organizacionales habituales (Pando, 2006)
- k. **Trabajadores Operativos:** Personal que trabaja en tiendas, que en su mayoría tienen trato directo con los clientes de la Pizzería, puestos como Mozos, ayudantes de Cocina, lavaplatos, porteros, cajeros y Call center.
- l. **Cadena de Pizzerías:** Empresa privada arequipeña, dedicada al rubro de producción y venta de alimentos, en especial de pizzas. Cuenta con 10 restaurantes en la ciudad de Arequipa.

6. VARIABLES E INDICADORES

Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima laboral	✓ Autorrealización ✓ Involucramiento ✓ Supervisión ✓ Comunicación ✓ Condiciones Laborales	Muy favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable
Acoso laboral	Presencia	Alta Media baja
	Intensidad	Alta Media Baja nula
	Percepción	Nula o baja Media Alta

CAPÍTULO II

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

I. CLIMA LABORAL

Orígenes y Antecedentes

El clima organizacional se instala gracias a los trabajos grandes investigadores que enriquecieron el campo del conocimiento. Y, desde un punto de vista más amplio, su aparición coincide con la predica de algunos científicos sociales en torno a lo gravitante del ambiente para la conducta de las personas.

La *psicología organizacional* antes conocida como Psicología industrial, se instituyó formalmente en América al empezar el siglo XX. Su fortalecimiento se dio a partir de la segunda guerra mundial debido a que se empezaron a abordar de manera sistemática temas como la selección de personas adecuadas y las formas de remuneración que se establecían. Pero tiempo atrás a este hecho, ya se habría mencionado tales temas, es el caso de la petición de ayuda del ejército estadounidense durante la primera guerra mundial contribuyo al nacimiento y desarrollo de la psicología industrial. Ante la necesidad de seleccionar y clasificar a un gran número de reclutas, un grupo de psicólogos comisionados para elaborar los instrumentos de selección adecuados para identificar a quienes tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar. Esto se concretó con el diseño de dos instrumentos psicométricos: el test ArmyAlpha para personas que sabían leer y el test ArmyBeta para iletrados.

Los psicólogos comenzaron a interesarse en los problemas derivados del cansancio, la rutina y otros factores que afectan el buen desenvolvimiento laboral. Empezando a abordar otros campos que se interrelacionaban de forma constante como la capacidad de aprendizaje, la percepción, el estudio de la personalidad, la habilidad de liderazgo, el impacto de la personalidad y las características propias de un individuo, la forma en que se abordan problemas, el rendimiento, la actitud frente al trabajo y la fatiga laboral.

Cada organización genera una cultura específica y en esos términos busca a personas que se adapten a ella y puedan desarrollar sus capacidades dentro de la misma, apoyando los procesos y objetivos organizacionales. Y es allí donde entran a jugar un papel de suma importancia, las estrategias de la psicología organizacional, la cual se encarga de identificar y conocer a las personas explorando sus motivaciones así como la mejor forma de poner en juego las competencias que poseen, el buen manejo de una adecuado clima organizacional que permita a los individuos adaptarse fácilmente. Centrados en este aspecto, y conociendo

el nacimiento de esta rama de la psicología se da espacio entonces al término de clima organizacional, el cual según investigaciones se planteó en la década de los sesenta por Lewin con su trabajo *Espacio Vital*, definido “como la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo”. Además hace énfasis en la relación del hombre con el medio. Sugiere Lewin “la existencia de mente cerrada o abierta dependiendo de su relación con el medio junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones. Así, “Talcott Parsons, había propuesto una teoría llamada Teoría sistemática en la que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad. Esta teoría proponía, un camino que permitiera integrar la personalidad que es la que ubica al actor y sus necesidades individuales, el sistema social organizacional el cual es el que engloba los medios y condiciones, y los niveles culturales que lo engloba todo. Esta integración podría producirse a través de los roles que es la función que cumple dentro de un sistema social, los status que es su ubicación en la sociedad y las expectativas, tomando en consideración las orientaciones de personalidad y las orientaciones normativas; sin embargo, esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida, por cuanto el desafío del momento tenía un sentido eminentemente práctico y resultaba muy difícil para los investigadores de la época el realizar un esfuerzo de esa envergadura. Por esta razón, la propuesta Parsoniana no fue acogida, o lo fue muy marginalmente”. El interés suscitado por el campo del clima organizacional está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla. Otra consideración importante que cabe resaltar es la propuesta por Fernández y Sánchez 1996 quienes consideran que los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la Psicología Cognitiva, en el sentido de como los empleados entienden la organización en la que se desenvuelven, y como éstos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de ella; y finalmente como la cognición lleva a la conducta. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima organizacional. Al respecto, Rensis Likert (1986), “menciona que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.” Brunet(2011), considera que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción

de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos.

De todas formas, analizando la documentación sobre este tema, parece que el concepto de clima organizacional está constituido por una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento que son subyacentes a las investigaciones efectuadas y que jamás se definen claramente.

- *Escuela de la Gestalt.* Es una corriente de la psicología moderna, surgida en Alemania a principios del siglo XX. Sus exponentes más reconocidos son los teóricos: Max Wertheimer (1880-1943), Wolfgang Kohler (1887-1967), Kurt Koffka (1887-1941) y Kurt Lewin (1890-1947), quienes desarrollaron sus investigaciones a partir de la década de 1910. Este enfoque se centra en la organización de la percepción (el todo es más que la suma de sus partes). En el interior de este acercamiento se relacionan cuatro principios importantes de la percepción del individuo:
 - a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo.
 - b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.
 - c) Según esta escuela los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ellos ven ese mundo.
 - d) De tal modo, la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento de un empleado. El enfoque de Gestalt menciona que “el todo es mayor que la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno basados en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos.

De tal modo, la percepción dada en este entorno en particular influye de manera negativa en el comportamiento de un empleado, ya que lo convierte en una persona incapaz de tomar iniciativa en el desarrollo de actividades en su puesto de trabajo y de innovar y potenciar su desempeño al interior de la organización a la que pertenece disminuyendo la productividad de la misma.

- *Escuela Funcionalista.* Sus pioneros fueron Bronislaw Malinowsky y Alfred Reginald Radcliffe-Brown. Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo. Así, un empleado interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Para Bronislaw, el clima se presenta como integrado, funcional y coherente por lo tanto cada elemento o dimensión aislado del mismo solo puede analizarse considerando los demás. Esta escuela, por ende, plantea que las organizaciones deben atender a los intereses de los individuos y la forma de cómo se establece para satisfacer las necesidades de los mismos.

Las organizaciones deben reflejar en sus estructuras, procesos, formas y políticas el hecho de que el ser humano tiende a satisfacer sus necesidades por el trabajo y la participación en la vida organizacional.

Brunet (2011) Como regla general, cuando se aplican al estudio del clima organizacional, estas dos escuelas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los individuos tratan de obtener con el mundo que los rodea.

1. DEFINICIONES

El clima laboral es un concepto relativamente nuevo en el ámbito de la psicología organizacional, su definición varía de acuerdo a los estudios de los investigadores y sus ramas de interés.

El clima laboral es un concepto que tiene sus orígenes en los estudios realizados por Lewin (1939), sobre el comportamiento de los individuos y el ambiente en el que se encuentran (Jaime y Araujo, 2007).

El clima laboral es "un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo. Estas características pueden ser estructura, descripciones de puestos, normas de desempeño, remuneraciones, tipo de liderazgo, apoyo y valores de trabajo". Hodgetts y Altman (1985)

Litwin y Stringer(1968), por su parte, definen el clima laboral como elconjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo, basado en las percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja en dicho entorno.

Cabrera (1999) afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa. Asimismo menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa.

Para Gonzales (1999) (citado por Caligiore y Díaz, 2003,) El clima laborales "un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros".

Furnham (2001), considera que "El clima laborales el punto focal de un complejo conjunto de fuerzas en una organización que influyen sobre quienes trabajan en ella."

Escat, M. (2003), refiere que el clima laboralson "Aquellas percepciones de los profesionales sobre los comportamientos organizativos que afectan su rendimiento en el trabajo."

Por su parte, Rodríguez (2005), comenta que el clima laboral"se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo."

Según Sonia Palma (2004) El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionalesSuárez (2008), afirma que el clima laboral"son las percepciones c₁, individuo de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya forma, en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo".

Considerando las definiciones concluimos que, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

2. PERSPECTIVAS CONCEPTUALES DEL CLIMA LABORAL

Existen distintos trabajos acerca de la conceptualización del clima organizacional, estas se han realizado bajo distintas perspectivas.

Moran y Volkwein (citado por Jaime y Araujo, 2007) proponen cuatro perspectivas Conceptuales sobre el clima organizacional: la estructural, la perceptual, la interactiva y la cultural.

- Perspectiva estructural, el clima es considerado como una manifestación de la Estructura de la organización, independientemente de las percepciones de los individuos.
- Perspectiva perceptual, las bases para la formación del clima laborestan dentro de los

individuos. En este sentido, el clima describe las condiciones de la organización a partir de la percepción de los trabajadores.

- La perspectiva interactiva plantea que la interacción de los individuos como respuesta dada a las situaciones objetivas y compartidas de la organización, es la base para la formación del clima organizacional.
- Perspectiva cultural, el clima se crea por un grupo de interacciones individuales que comparten un marco común de referencia, como es la cultura organizacional. Al igual que Moran y Volkwein (1992 en Jaime y Araujo, 2007), Guillen y Guil (2000) analizaron las definiciones de clima laboral de diversos autores y las clasificaron en:

1. Las que indican el predominio de los factores organizacionales.
2. Las centradas en el predominio de los factores individuales.
3. Las que enfatizan la interacción persona-situación.

3. TEORIAS DE CLIMA LABORAL

A. Litwin y Stringer

La teoría de Litwin y Stringer se basa en tres motivos intrínsecos, los cuales han mostrado ser determinantes del comportamiento en el trabajo; estos son: la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación. Una persona tendrá una alta necesidad de logro cuando pasa su tiempo pensando en cómo hacer mejor su trabajo, lograr algo inusual e importante o avanzar en su carrera. Por otra parte, se dice que un individuo tiene una alta necesidad de poder si pasa su tiempo pensando en cómo influir controlar a otros, y cómo puede usar esa influencia para ganar un argumento, cambiar el comportamiento de otra gente u obtener una posición de autoridad y estatus. Por el contrario, un individuo tendrá necesidad de afiliación cuando pasa su tiempo pensando acerca del calor, la amistad y las relaciones de compañerismo que tiene o le gustaría tener.

Cuando los trabajadores presentan alguna de estas necesidades o deseos en su ambiente laboral, el papel que juegue la organización -facilitando u obstaculizando el alcance de esa necesidad o ese deseo- será vital, ya que los trabajadores se formarán una percepción de la empresa, constituyéndose, de esta manera, el clima organizacional.

B. Teoría Del Clima Organizacional De Likert

Investigador reconocido en el mundo por sus trabajos en psicología organizacional, Rensis Likert (1961-1974). Esta teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian,

y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. El fin que persigue esta teoría, es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Para Likert (1974), el comportamiento de los individuos es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que son: Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así, como el salario que gana. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción. Y la percepción que tienen los empleados, los colegas y, los superiores del clima de la organización. Todos estos factores mencionados anteriormente influyen sobre la percepción individual del clima y podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización.

Hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales.

- **Variables causales.** Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Estas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización. Las variables causales comprenden la estructura de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencia y actitudes. Se distinguen por dos rasgos esenciales: pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización que pueden también agregar nuevos componentes y son variables independientes (de causa y efecto). Es decir, si estas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; si estas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.
- **Variables intermediarias.** Estas variables reflejan el estado interno y la salud de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, entre otros. Las variables intermediarias son de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

Variables finales. Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos anteriores. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son por

ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

4. ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL CLIMA LABORAL.

Martínez afirma que el clima laboral se encuentra determinado por una serie de factores que son identificables:

- Elementos personales de los empleados: percepciones, actitudes, personalidad, valores, aprendizajes y el estrés de cada persona que integra la organización
- Elementos grupales de la organización: estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- Elementos conductuales: la motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Elementos estructurales: macro y micro dimensiones.
- Elementos organizacionales: evaluación, sistemas de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima laboral es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima laboral se originan en una gran variedad de factores:
- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización

(sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).

- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.)

5. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL

El clima laboral trata de entender el ambiente que se genera a partir de la interacción entre las personas y la organización misma. Por tanto, este engloba las Características de los trabajadores y de la organización misma. Como resultado, el clima laboral se vuelve un concepto complejo que se compone por distintas variables.

Rodríguez (2001) menciona que el clima laboral se caracteriza por:

- El clima laboral es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma, A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

Mulins sostiene que para que el clima laboral sea sano, es necesario que éste tenga los siguientes rasgos característicos:

- La integración de los objetivos organizacionales y personales.
- Una estructura flexible con una red de autoridad, control y comunicaciones y con autonomía para cada uno de los miembros.
- Estilos de liderazgo adecuados para determinadas situaciones de trabajo.
- Confianza, consideración y apoyo mutuos entre los diferentes niveles de la organización.

6. DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

Halpin y Crofts(citado por Brunet, 2002) proponen ocho dimensiones para medir el clima laboral en instituciones educativas. Estas dimensiones son las siguientes:

a. Desempeño. Esta dimensión mide la implicación personal de los trabajadores docentes en su trabajo.

b. Obstáculos. El componente obstáculos se apoya en el sentimiento que tiene el personal docente de estar enterrado bajo tareas rutinarias e inútiles por parte de su director.

Intimidad. Se trata de la percepción experimentada por el personal docente en cuanto a la posibilidad de tener relaciones amistosas con sus homónimos.

d. Apertura de espíritu. Esta dimensión se basa en la satisfacción de las necesidades sociales del personal docente.

e. Actitud distante. Se refiere a los comportamientos formales e impersonales del director que prefiere atenerse a las reglas claramente establecidas antes que entrar en una relación afectiva cualquiera con sus profesores.

f. Importancia de la producción. Esta variable se basa en los comportamientos autoritarios y centrados en la tarea del director de la escuela.

g. Confianza. Esta dimensión se refiere a los esfuerzos que hace el director para motivar al personal docente.

h. Consideración. Este componente se refiere al comportamiento del director que intenta tratar a su personal docente de la manera más humana posible.

Características de los trabajadores y de la organización misma. Como resultado, el clima laboral se vuelve un concepto complejo que se compone por distintas variables.

Rodríguez (2005) menciona que el clima laboral se caracteriza por:

- El clima laboral es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus

propios -comportamientos y actitudes.

- Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

Mulins sostiene que para que el clima laboral sea sano, es necesario que éste tenga los siguientes rasgos característicos:

- La integración de los objetivos organizacionales y personales.
- Una estructura flexible con una red de autoridad, control y comunicaciones y con autonomía para cada uno de los miembros.
- Estilos de liderazgo adecuados para determinadas situaciones de trabajo.

Por otra parte, Litwin y Stringer(1968) postulan la existencia de nueve dimensiones que explican el clima existente en una empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- a. Estructura. La dimensión estructura está vinculada con las _ reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, las políticas, las jerarquías y las regulaciones. Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- b. Responsabilidad. Es la dimensión que enfatiza la percepción que tiene el individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar, decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias y obligaciones.
- c. Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la retribución percibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- d. Riesgo. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos.

- e. Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- f. Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia-de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- g. Estándares de desempeño. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de trabajo.
- h. Conflictos. Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. La dimensión conflicto se basa en las opiniones encontradas que son toleradas en un ambiente de trabajo.
- i. Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los-objetivos personales con los de la organización.

Por su parte, Crane(citado por Brunet, 2002) considera cinco dimensiones para conocer el clima en empresas escolares. Estas dimensiones son:

- a. La autonomía. Este factor se basa en el grado de libertad, de iniciativa y de responsabilidades individuales que los empleados pueden demostrar en su trabajo.
- b. La estructura. Esta dimensión se refiere a la forma en que los superiores establecen y comunican a sus empleados los objetivos y la forma de trabajar.
- c. La consideración. Este aspecto del cuestionario se refiere al apoyo y confianza que la dirección otorga a-los empleados.
- d. La cohesión. Esta dimensión se apoya en la unión y la fidelidad del grupo de trabajo.
- E La misión e implicación. Este factor se refiere a la implicación y a la participación de los empleados en los objetivos de la organización.

Litwin y Stingerpostulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

a. Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestrucurado.

b. Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

c. Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

d. Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

e. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

f. Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

g. Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

h. Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

i. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

G. Funciones del clima laboral

a. Desvinculación

Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza se comprometa.

b. Obstaculización

Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, Se vuelvan útiles.

c. Espíritu

Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

d. Intimidad

Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea

e. Alejamiento

Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

f. Énfasis en la producción

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

g. Empuje

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

h. Consideración

Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como se es humano y hacer algo para ellos en términos humanos.

i. Estructura

Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?

j. Responsabilidad

El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

k. Recompensa

El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

l. Riesgo

El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?

m. Cordialidad

El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Apoyo

La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo desde arriba y desde abajo. o normas

La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

8. TIPOS DE CLIMA LABORAL

Para tener claridad en el concepto de clima, el investigador Rousseau (1988) ha hecho una diferenciación conceptual entre cuatro tipos de clima organizacional:

A. Clima psicológico

Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas, es decir, la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que los ambientes inmediatos o próximos en los que el sujeto es un agente activo. Diversos factores dan forma al clima psicológico, incluidos los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Estas recepciones no necesitan coincidir con las de otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas puesto que, es posible que el ambiente próximo de un individuo sea particular, y las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones.

B. Clima agregado

Implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel jerárquico, como se observa en el trabajo en grupo, departamento, división, planta, sector, organización, entre otros. Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones, lo cual implicaría un significado compartido. Sin embargo, hasta la fecha no existen investigaciones que hayan justificado esta relación entre las percepciones agregadas y la interpretación. Quedan varias dudas que aún persisten, cuando se trata de entender si el clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real, los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad.

C. Climas colectivos.

Surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento. A diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima. Los factores personales y situacionales se ha considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos, pero las conclusiones señalan que los factores personales, como la administración y la experiencia laboral, el tiempo en el puesto actual y la edad explican algunos grupos, mientras que los factores situacionales, como el área funcional, la ubicación y los cambios explican otros grupos Joyce y Slocum (1987). En el caso del clima colectivo (grupo estadístico), se decide que las -interacciones

desempeñan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas, aunque su papel no haya sido evaluado de manera satisfactoria en términos empíricos

Clima organizacional. Hace relación a las interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales, el clima refleja la orientación de los miembros de la organización (interior), a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización exterior). Por tanto, las percepciones del clima y estructurales pueden compararse con las orientaciones interior y exterior respectivamente. El clima laboral puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.

d. Rensis Likert, ha tipificado cuatro sistemas organizacionales y cada uno de ellos tiene un clima particular.

TIPO 1. Autoritario. Se caracteriza por la toma de decisiones adoptadas en la cumbre y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima que impera en este tipo de organización es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.

Sistema I. Explotador. En este tipo de sistema, es muy notorio que no se confía en los empleados y la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, la comunicación únicamente sirve para dar instrucciones y el clima que perciben los empleados es de temor.

Sistema II. Paternalista. Se caracteriza porque las decisiones también son tomadas por la cumbre y también se centraliza el control, pero hay una mayor delegación que en el sistema autoritario. Es decir, las autoridades tienen todo el poder, pero conceden ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de los límites de relativa flexibilidad.

El clima se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide.

TIPO 2. Participativo. Su característica principal es que la toma de decisiones no se encuentra centralizada, sino que se distribuye en diferentes lugares de la organización.

La comunicación es vertical y horizontal, lo que favorece una participación colectiva. El clima es de confianza y se logran objetivos altos tanto en la organización como a nivel individual.

Sistema III. Consultivo. Existe mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Sigue existiendo una jerarquía, pero las decisiones específicas son tomadas por los niveles medios o inferiores. El clima es de confianza y maneja niveles altos de responsabilidad.

Sistema IV. Participación en grupo. Cuentan con la confianza de la dirección, la toma de decisiones busca integrar a todos los niveles, la comunicación se encuentra en todos sentidos (horizontal/vertical, ascendente/descendente). Busca trabajar en función de objetivos, sin perder de vista la amistad que se genere en el trabajo. Asimismo, se forma un trabajo de corresponsabilidad.

Maish (2004) dice que evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel: de recursos humanos. El capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán a la productividad de los mismos, y por ende de la organización.

II. ACOSO LABORAL

1. DESARROLLO HISTÓRICO DEL ACOSO LABORAL

El Acoso Laboral también llamado "Mobbing" es un término que proviene del verbo inglés "tomob", cuya traducción literal está referido a "atropellar, acosar, arremeter, molestar, linchar, atacar en masas (Piñuel y zabala, 2001).

En los últimos años este término viene adquiriendo importancia dentro del sistema de relaciones laborales, sin embargo se trata de un fenómeno tan antiguo como el propio trabajo, que ha permanecido y aún permanece en cierta clandestinidad ante el temor de las víctimas a denunciar su existencia.

El Acoso laboral empezó siendo ajeno a las relaciones laborales e incluso a las relaciones humanas. Es así que en la década de los sesenta del pasado siglo, el etólogo Konrad Lorenz utilizó por primera vez el término Mobbing para describir conductas de ciertas comunidades de animales, como los gansos silvestres y los perros de trineo, señalando que "tienen tendencia a excluir a todos los que no son miembros de la sociedad... y a establecer un orden jerárquico entre los individuos integrantes de la misma". Conductas que se caracterizaban por la amenazas y ataques de un grupo determinado hacia un animal, ya sea porque lo consideraban sus enemigos, el de mayor tamaño, el más fuerte de todos ellos ó hacia aquel que manifestaban comportamientos anómalos, por lo cual terminaban excluyéndolo. "Es

curioso que, aparentemente, en ese momento los animales aborrecedores no muestran ningún temor del depredador al que aborrecen. Esta reacción se denomina en inglés Mobbing, lo cual expone con mucho acierto que una multitud de seres débiles unidos, acosa a otros más fuertes, justamente como ocurre en el caso del aborrecimiento". (Lorenz 1963, citado por Meseguer, 2004; p.47-48).

Posteriormente en 1972 un médico sueco. Heinemann, hizo uso de este término para referirse a los comportamientos destructivos de un grupo de niños contra otro niño en la escuela y todo lo que podrían hacerse unos a otros en sus horas de clase. Es así que tomando la terminología de Lorenz, llamaría a todo ello "Mobbing". (Navarrete 2010).

En el año 1976 el psiquiatra americano Brodsky en su libro "The Harassed". (El trabajador hostigado), abarca los tipos de hostigamiento, el hostigamiento como un proceso social, los impactos sobre los hostigados, aspectos sistemáticos tales como la presión del trabajo, aspectos psicológicos, culturas de hostigamiento, tratamiento de los trabajadores hostigados y las consecuencias en el sistema social. Lamentablemente esta teoría del pionero Brodsky acerca del hostigamiento en el trabajo no provocó un aumento de la atención al tema en ese momento, su libro parecía tener poco impacto, ello debido a que Brodsky eligió el término Harassment para caracterizar la situación de acoso entre los trabajadores.

A finales de la década de los 80 surgen las primeras señales de alarma ante un tipo de comportamiento que afecta gravemente a la salud de los trabajadores y cuyo tratamiento en los ordenamientos jurídicos era prácticamente inexistente; información que fue manifestándose gracias a la investigación que realizó un equipo laboral sueco, bajo la dirección del profesor Heinz Leymann, quien también recurre a este término para referirse a procedimientos muy conflictivos en la vida laboral. Leymann junto a su equipo inicia su estudio con este tipo de comportamiento en Suecia y luego en Alemania, en su libro *Mobbing Psychological Terror at Work*, donde señala que el origen de estos comportamientos se sitúan en la estructura y cultura de la organización, lo que propicia que determinadas personas fuesen vulnerables de ser acosadas. (Leymann. 1993, citado por Meseguer. 2004)

Por ello se atribuye a Heinz Leymann la descripción de este fenómeno y su aplicación a la Psicología Laboral, siendo en 1990 cuando propuso esta definición en el marco de un congreso sobre Higiene y Seguridad en el trabajo.

Así también en Reino Unido, en el año 1992 la periodista Andrea Adams publicó el libro "Bullying at works" y realizó programas acerca de este fenómeno, que fueron difundidos por la BBC, lo cual llamó la atención del público en general y de los investigadores (Meseguer, 2008).

Posteriormente en los Estados Unidos, se inician investigaciones en los contextos organizativos como el trabajo realizado por Keashly en 1994, centrándose en un tipo de violencia, sin relacionarla con la agresión física ni sexual a la cual denomina "Emotional Abuse". (Meseguer, 2004)

A inicios del siglo XX, surge el primer trabajo investigativo sobre Mobbing en España estudio realizado por el profesor de la Universidad Alcalá Piñuel y Zabala (2001), quien elabora una adaptación del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo de Leymann: por otro lado se difunde el primer libro, primera publicación del tema editado en español por Marie Hirigoyen, titulado "El acoso Moral" (1999. Meseguer, 2004).

En general el concepto de "Mobbing" ó Acoso laboral ha sido usado y moldeado a partir del trabajo de Leymann, concepto que ha tenido modificaciones de diversas índole de parte de otros investigadores.

Por los antecedentes descritos en el campo de la psicología, se populariza el término aplicándolo a las conductas humanas en las relaciones laborales, que a la vez recibe aportaciones del terreno de la psiquiatría y de otras disciplinas, lo cual permite la ampliación del panorama de los supuestos, no sólo de las conductas en las que el hostigador busca el abandono del trabajador que es acosado, sino también aquellas otras que tienen como finalidad deteriorar poco a poco el ambiente laboral. Una de las primeras definiciones de acoso psicológico en el trabajo, "Mobbing" se da desde el campo de la psicología como: "cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente, comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad, o la integridad física o psíquica de un individuo, con el fin de poner en peligro su empleo, o de degradar el clima de trabajo". Hirigoyen (2001, citado por Mansilla 2008).

2. EL CONCEPTO DE ACOSO LABORAL

Se ha hecho uso de distintos términos para referirse a las conductas de acoso entre los trabajadores, surgiendo sinónimos de Mobbing como: Acoso laboral (Orduz), Acoso moral (Hirigoyen), Acoso Institucional (Gomales de Rivera), Acoso Psicológico (Piñuel y Zabala) y Acoso Psicológico en el trabajo (Pando), aunque algunos autores establecen entre dichas expresiones pequeños matices sin relevancia alguna. Otros vocablos fueron utilizados en la literatura científica, con los términos, Harassment, Victimization y Psicoterror (Mansilla 2012).

A continuación se muestra un cuadro con algunos términos y definiciones utilizados por diferentes investigadores para describir al Mobbing en el trabajo. (Sáez y García. 2001).

Brodsky (1976)	Harassment	Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona al atormentar., agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona, es un trato que se caracteriza por la provocación persistente, la presión en enfrentamiento, la intimidación u otros modos de comportamiento que causan incomodidad de otra persona.
Thylefors (1987)	Scapegoating	Una o más personas, durante un periodo de tiempo, son expuestas de modo repetitivo a acciones negativas por parte de uno o más individuos.
Matthiesen, Raknes y Rókkum (1989)	Mobbing	Uno o más conductas, reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo.

Kile (1990)	Health Endangering Leadership	Actos de humillación y acoso continuo, de larga duración por parte de un superior, los cuales no son expresados abiertamente o se dan de modo encubierto.
Wilson(1991)	Workplace trauma	La desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolos por parte de un empleador o supervisor.
AFS (1993)	Mobbing	Acciones recurrentes censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos, de manera ofensiva y pueden traer como consecuencia la marginación de estos empleados de la comunidad laboral que operan en el mismo lugar.
Björkqvist, Österman y Hjelt – Bäck (1994)	Harassment	Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico (aunque algunas veces también físico), dirigido hacia uno o más individuos, que no son capaces de defenderse por sí mismo.
Ashforth (1994)	Pettytyranny	Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad, desprecia a los subordinados demostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa y utilizando castigos no contingentes.
Vartia (1996)	Harassment	Situaciones donde una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.

Zapf (1999)	Mobbing	Atormentar, intimidar, ofender, excluir socialmente a alguien que está en una posición inferior.
Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2003)	Acoso Moral	Una conducta inadecuadamente reiterada directa o indirecta, que puede ser verbal, física o de otro modo, de una o más personas contra una u otras en el lugar de trabajo y/o en el proceso de contratación razonablemente, puede considerarse que contraviene a un trabajo digno. Un incidente aislado de conducta no se considera acoso.
Pando (2006)	Acoso Psicológico	Lo describe a partir de la presencia de los siguientes aspectos: 1. Existe como una forma de violencia psicológica específica y está construida por una serie de actos violentos, generalmente en lo moral y psicológico y muy extrañamente de manera física; 2. Debe ocurrir con una repetitividad o continuidad de las acciones, 3. Se aplica con el propósito de perjudicar la integridad de otra persona tratando de obtener su salida de la organización.

En cualquiera de los casos, y con independencia de algún que otro matiz, todos los términos hacen referencia básicamente a los siguientes aspectos: la utilización de la violencia más refinada que es capaz de cometer el ser humano, recurriendo a la manipulación psicológica y al encadenamiento de las acciones hostiles a lo largo del tiempo.

Esta investigación adopta la definición atribuida por Leymann (1990) quien propone el siguiente concepto de Mobbing, en el Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo (Navarrete. 2010, p.28).

"El Mobbing en el ámbito laboral consiste en una comunicación hostil y sin ética dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es arrastrado a una posición

de indefensión y desvalimiento. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos 1 vez a la semana) y durante largo tiempo (criterio estadístico: por lo menos 6 meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social".

Se señalan los siguientes elementos que identifican el fenómeno que describimos:

El sujeto paciente; normalmente suele ser una persona concreta, es decir una única persona y muy raramente, varias personas o un grupo de ellas.

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. Se caracteriza por ser injusta, es decir el trabajador no es culpable de la situación que padece.

La finalidad: normalmente es la destrucción, el aislamiento de la víctima, su marginación y por último su exclusión de la organización. A veces se da por la propia naturaleza del hostigador y su deseo de posicionarse sobre el resto de compañeros.

La continuidad; la exposición a las conductas de acoso no es algo temporalmente puntual, sino prolongado en el tiempo (se suele hablar de acoso laboral a partir de una duración de 6 meses).

3. MODELOS TEÓRICOS SOBRE ACOSO LABORAL

A pesar de la proliferación de estudios investigativos acerca del tema durante los últimos años aún se encuentra en sus inicios, por tanto se esbozaran algunos modelos que podrían servir de marco comprensivo y explicativo de este fenómeno.

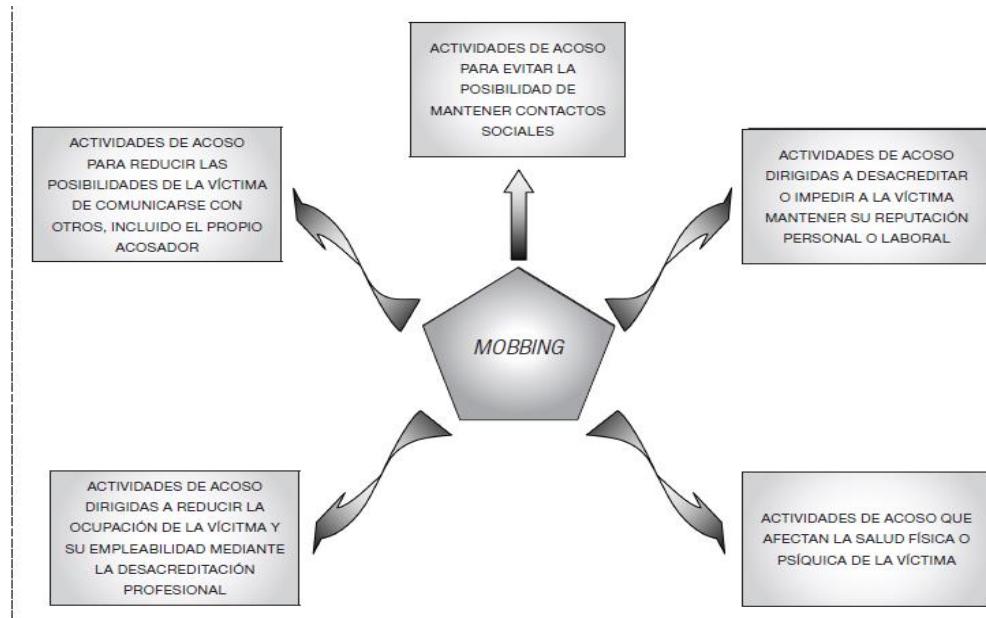
Existen varios modelos para cuantificar el acoso laboral en las organizaciones; dos de ellos, el de Leymann y el de Piñuel y Zabala, los cuales son modelos originales, ya que presentan evidencia empírica y desarrollo conceptual riguroso. También se identificaron los trabajos de Einarsen, Hoel, Zaf y Cooper, Fernández y Llorens, que son modificaciones del modelo de Leymann.

A. El modelo de Leymann

Se desarrolló en 1996 y se conoce con el título de Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT). Este modelo se centra en las conductas que el agresor utiliza para anular y oprimir a su víctima y plantea 45 actividades de acoso psicológico en el trabajo. Si una o

más de estas conductas se repite al menos una vez por semana durante seis meses, puede ser indicio de un proceso de acoso laboral.

Figura 1. Modelo de Leymann



Fuente: Leymann, (1996) *The Mobbing Encyclopedia. Bullying. The Definition of Mobbing At Workplaces*. Madrid: Pirámide.

B. Modelo desde la perspectiva psicopatológica de Piñuel

El profesor Piñuel y Zabala, pionero en España del estudio de acoso moral, desarrolló su modelo en el 2001, quien junto a su grupo de investigación, elaboró el Barómetro CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales). El instrumento está constituido para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral de las organizaciones (Piñuel y Zabala, 2001. P. 89).

A continuación se muestra el modelo octagonal explicativo del profesor Piñuel y Zabala.

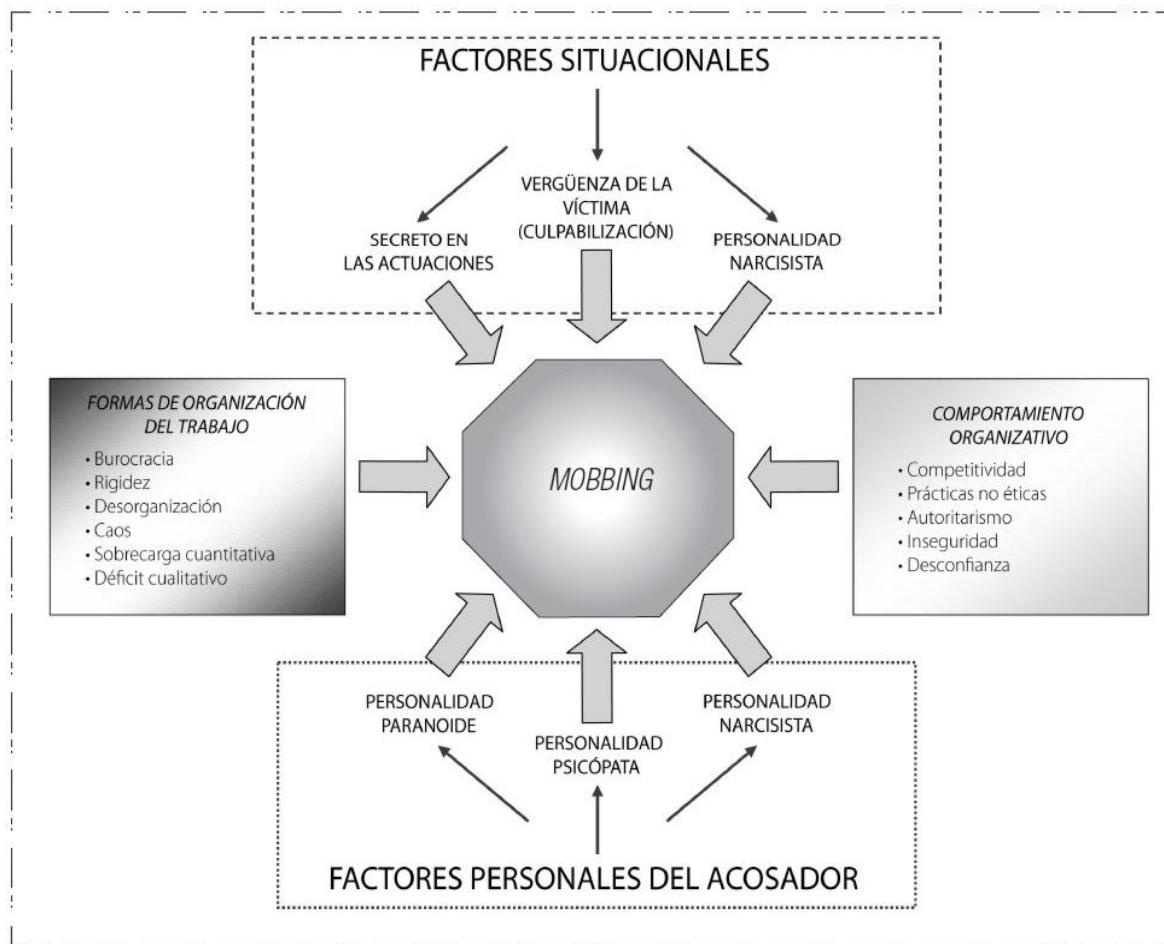


FIGURA 2 Fuente: Piñuel y Zabala, (2003). Mobbing.Snatader: Sal Terrea, p. 82.

C. Modelo teórico de Einarsen, Hoel, Zaf y Cooper.

Einarsen en el 2000, presenta un modelo derivado de las investigaciones que realiza sobre acoso sexual en el trabajo, como una propuesta para el desarrollo de aspectos teóricos y medidas de intervención. Dicho modelo, contiene los siguientes elementos: primero, los factores causantes y antecedentes de acoso laboral, los que incluyen los procedentes de la organización y las características de personalidad, tanto de victimas como de acosadores; segundo, que tipo de comportamiento es utilizado por el acosador, reacciones y percepciones de la persona acosada, la subjetividad con que los recibe; tercero, reacción primaria de las victimas ante los episodios de acoso, desde un punto de vista emocional como desde las estrategias de afrontamiento, y por último, las posibles consecuencias, en la víctima como en la organización, resultados del proceso de acoso.

Einarsen, Hoel, Zaf y Cooper (2003) adoptan estos elementos para completarlos y definen que el acoso laboral es un fenómeno social complejo y multicausal el cual debe ser analizado en distintos niveles: individual (víctima o acosador), diádico (relaciones-reacciones, víctima-acosador), grupal, organizacional y social.

Desde el punto de vista individual, las características personales de la víctima y/o acosador, contribuyen tanto en el origen como en el desarrollo y evolución del conflicto, toma en cuenta la percepción de la víctima y como le afecta esta situación.

En el nivel diádico, el enfoque se centra en la relación e interacción entre acosador y víctima, donde resulta interesante conocer en qué modelo de los conflictos van escalando, como aumentan las diferencias de poder y que estrategias utilizan las víctimas para poder afrontar la situación.

En el nivel grupal, se analiza situaciones de riesgo pertenencia a un grupo minoritario (por razón de género, raza, creencias religiosas o discapacidad), por características personales. La posición de debilidad de la persona víctima de acoso, la convierte en un blanco fácil, para descargar sobre él/ella la tensión acumulada en el trabajo. (Thylefors, 1976, citado por Meseguer, 2004).

Desde el punto de vista organizacional, factores como la cultura, el clima y ambiente laboral, explican el acoso laboral, parte de la hipótesis de que aquellas circunstancias organizativas que generan más tensión en el trabajo generan más conflictos y por ende que algunos de ellos sean irresolubles y conduzcan a situaciones de acoso psicológico. (Zapf 1999. citado por Meseguer 2004).

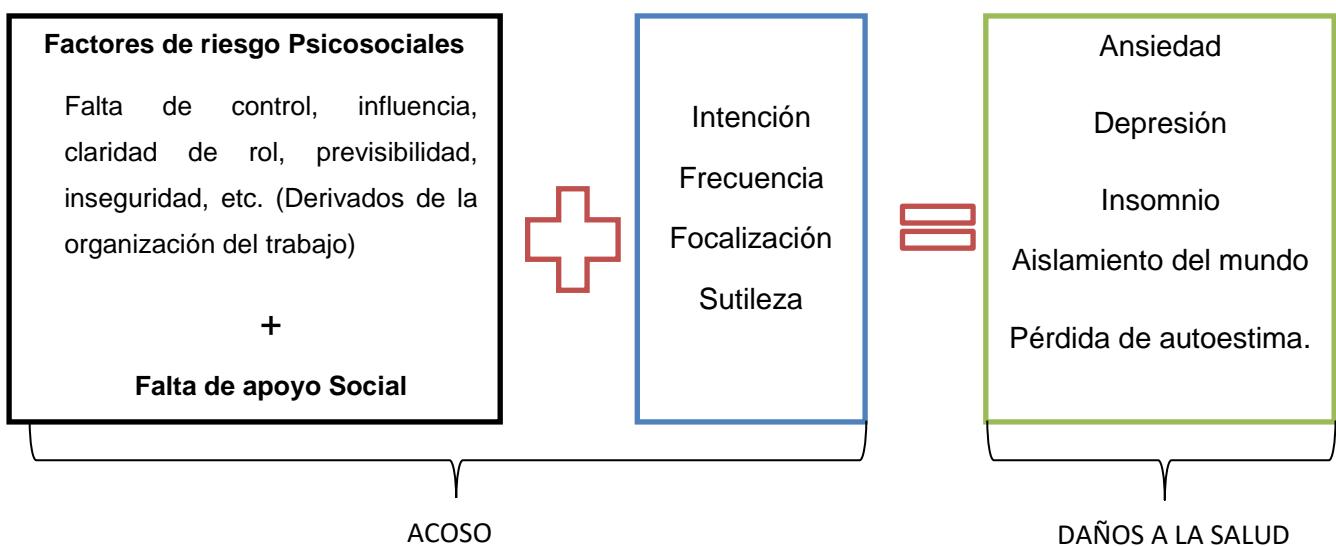
Y por último el aspecto social, considera variables, culturales, socio económicas e incluso legales los cuales se han ligado a los cambios sociales más importantes de nuestra época, como la globalización y la liberación de mercados, las nuevas filosofías organizativas de calidad total, la reingeniería, la pugna por la eficiencia y los sistemas de gratificación y recompensa.

D. Modelo desde la perspectiva Socio Laboral.

Dolores Fernández y Clara Llorens (2002) establecen una relación entre la organización del trabajo y los daños a la salud y elaboran un modelo explicativo específico del acoso laboral, definido por las autoras como acoso moral, poniéndolo en relación con el contexto laboral. En concreto, la definición que dan es la siguiente: Riesgo laboral derivado de las condiciones de trabajo, cuyos efectos en la salud son daños derivados del empleo: siendo obligación empresarial prevenirlos. Se produce cuando el empresario sus representantes o cualquier

trabajador(es) que tiene(n) una posición de mayor poder (reconocido como una categoría laboral superior, por tener mayores apoyos, mayor antigüedad, etc.), actúan con el propósito de dañar a otro/a u otros/as trabajadores usando las deficiencias en la organización del trabajo de forma repetida y frecuente en el tiempo. Lo que diferencia el acoso moral de otros problemas derivados de la organización del trabajo, es la intencionalidad de causar daño, la focalización en una o varias personas, la repetición, la frecuencia y la continuidad en el tiempo. Si no se dan estas características, hablaremos de factores de riesgo psicosocial derivados de la organización del trabajo, pero no estaremos hablando de un caso de acoso moral. (Fernández y Llorens, 2002, citado por Mayoral y Esplugas, 2010).

A partir esta conceptualización del acoso, elaboran el siguiente modelo desarrollado a continuación.



Fuente: Fernández y Llorens, 2002

Estas autoras defienden que las deficiencias en la organización del trabajo y la intencionalidad de causar daño son la base necesaria para que podamos hablar de acoso. Esto también significa que la personalidad del acosador o de la víctima no necesariamente son la base del problema (Fernández y Llorens, 2002). El núcleo central de este modelo es mostrar como los riesgos psicosociales actúan como caldo de cultivo que facilita la aparición del acoso laboral; así también pueden ser usados como herramienta de acoso, siendo la actuación intencionada del acosador la que convierte el factor de riesgo en un instrumento de acoso, al someter a la víctima a una exposición focalizada, frecuente y prolongada a los mismos. Al igual que una exposición focalizada, frecuente y prolongada a un factor de riesgo

físico o químico genera daños físicos a la salud, una exposición de estas características a riesgos psicosociales ocasiona daños a la salud psíquica (síndrome de ansiedad y depresión), como también daños a la salud física (taquicardia, dificultades respiratorias, etc.). Estas autoras, además de proponer un modelo explicativo del acoso laboral realizan una serie de propuestas generales de prevención e intervención dirigidas a orientar la acción sindical.

4. CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO LABORAL

Einarsen, et al 2003, señalan varios elementos característicos del acoso laboral: la frecuencia y duración de los actos hostiles, los tipos de conducta particulares, la intención del acosador(es), la reacción de las víctimas, el desequilibrio de poder de las partes implicadas: el número de acosadores, la subjetividad vs. Objetividad del fenómeno; y el carácter interpersonal vs. Organizacional del mismo.

A. Frecuencia y duración del Acoso Laboral

En primer lugar, se debe señalar con qué frecuencia se estima que se presenten las conductas de hostigamiento. Leymann defiende la exposición al menos semanal, mientras que otros autores, como Adams (1992), quien manifiesta la posibilidad de acosar a alguien sin que su frecuencia sea semanal. Einarsen, S., Raknes, B. y Matthiesen, S. (1994). hablan de un continuo que iría desde la acción ocasional hasta la diaria, sobre todo cuando el proceso de victimización está en estadios avanzados; sin embargo tendríamos que tener en cuenta que, a veces aplicar un criterio temporal estricto es muy difícil por la propia naturaleza de algunas conductas de acoso laboral (Einarsen et al., 2003). Así, por ejemplo recibir mensajes amenazantes u ocultar información relevante para ejercer su trabajo no tienen por qué realizarse a diario; por el contrario, asignar tareas triviales o no efectivas se puede hacer a diario. Otro de los elementos centrales en la conceptualización del acoso laboral es la consideración de la persistencia de las conductas hostiles. A efectos prácticos estas características nos deberían ayudar a distinguirlo de otros actos de violencia ocasional, sobre todo, para determinar su incidencia. La investigación ha mostrado su naturaleza prolongada, que se suele operacionalizar en un periodo no inferior a 6 meses (Leymann, 1996) o dentro de los últimos 12 meses (Björkqvist, Österman y Lagerspetz. 1994).

El criterio de frecuencia y duración es importante porque parece existir una asociación con la gravedad del daño ocasionado a la víctima (Zap1999). Aunque muchos de los comportamientos característicos del acoso laboral podrían ser habituales en algunas

organizaciones cuando se dirigen de forma continua y persistente contra alguien, puede considerarse un estresor psicosocial extremo, así también tienen la capacidad de ocasionar un grave daño en la persona sometida al acoso. Como señalan Einarsen et al (2003), la frecuencia y la persistencia pueden ser tan importantes como el tipo de conducta que se utilice.

B. Tipos de conductas del Acoso Laboral

Los trabajadores que son objeto de acoso laboral están expuestos a una amplia variedad de conductas hostiles que van desde las críticas permanentes a su trabajo, comentarios injuriosos, calumnias, ataques a sus actitudes religiosas o políticas, hasta amenazas y actos de violencia física (Einarsen, 2000).

a. Categorías propuestas por Leymann

Leymann agrupa las conductas de hostigamiento en cinco categorías, las cuales corresponden a los ítems de su prueba LIPT:

- **Impacto sobre la autoestima y forma en que ocurre la comunicación:**

Se restringe la oportunidad de expresarse sumándose gritos y regaños, siendo constantemente criticado por su trabajo y sobre su vida privada, recibe amenazas verbales o por escrito, se le limita todo tipo de contacto con su entorno laboral.

- **Ataques a las relaciones sociales personales**

Se le limita la comunicación en su entorno de trabajo, no puede hablar con nadie, aislandolo de los demás; se prohíbe a los compañeros que hablen con él.

- **Ataques a su reputación**

Recibe críticas a sus espaldas, se circulan rumores infundados, es ridiculizado en cuanto a creencias Política, Religión, vida privada, nacionalidad, afectando su autoestima y se cuestionan sus decisiones.

- **Ataques a la calidad profesional y a la situación vital**

Se le asignan tareas no específicas, sin valor ni significado que están por debajo de su cualificación, o de lo contrario se le asigna tareas en exceso, ocasionándole daños generales que crean costes económicos para él.

- **Ataques directos a la salud.**

Eres obligado a realizar un trabajo físico fuerte, además de amenazas de violencia física, abuso físico y en algunos casos acoso sexual.

De forma similar, otros autores, utilizando los cuestionarios LIPT (LeyyrnannInventoryPsychological Terror) de Leymann (1990) y NAQ (NegativeActsQuestionary) de Einarsen y Raknes (1995), realizan distintos análisis factoriales y han propuesto otras taxonomías de conductas de acoso laboral. En estos trabajos lo que parece variar es el número de factores: por ejemplo, Hoel y Cooper (2003) los resumen en cuatro: acoso relacionado con el trabajo, acoso personal, acoso organizativo y amenazas e intimidación; y Niedl (1995) identifica hasta siete factores: ataques a la integridad personal., aislamiento social, críticas, sanciones sobre las tareas laborales, amenazas, insinuaciones sexuales y ataques a la vida privada. Por otro lado, eran más utilizadas aquellas conductas relacionadas con las medidas organizativas, el aislamiento social, los ataques a la vida privada, la agresión verbal y los rumores, mientras que la violencia física y los ataques hacia la actitud de las víctimas eran muy poco frecuentes.

C. La intención del acosador

Parece existir alguna controversia al considerar la intención como un rasgo característico del acoso laboral. Björkgvist et al., (1994), lo consideran como un elemento esencial, e indican que sólo si existe podríamos hablar de acoso laboral. Así, formulan la expresión effect/danger como la valoración subjetiva de las consecuencias probables de un acto hostil que un individuo está a punto de realizar.

El agresor evalúa la relación entre el efecto de la estrategia y los peligros (físicos, psicológicos o sociales) que implican para él. El agresor procura aumentar al máximo los efectos y minimizar los riesgos para él.

Meseguer, (2004), distingue entre agresión reactiva (relacionada con el enojo o el enfado) y proactiva (instrumental y motivada por una meta). En la primera, el objetivo es causar dolor a la persona, mientras que en la segunda, el daño es un medio para obtener algo de valor (promocionar, mejorar la auto-imagen ante los superiores, etc.).

En el caso del acoso laboral nos podemos encontrar con muchas situaciones donde no necesariamente hay un propósito real de perjuicio, sino que sus objetivos son otros (por ejemplo, conseguir sus metas y logros profesionales o alcanzar la productividad necesaria). Lo que parece ofrecer poca duda es que la percepción de la víctima está escasamente influida por el propósito del acosador y que; en muchos casos, son el tipo de conducta, la frecuencia, la duración y la relación entre las partes las que sí contribuyen a la atribución de intención (Einarsen et al., 2003).

D. La reacción de la víctima ante el Acoso Laboral

Un aspecto importante en la valoración del acoso laboral es cómo catalogar a un trabajador como víctima, y en qué modo puede expresar que lo está siendo. Algunos estudios se inclinan por la manifestación de la propia persona que está siendo objeto de acoso laboral, el llamado autoetiquetado. En estos casos, se le presenta una definición de acoso para que se autoclasifique como víctima o no (Einarsen, et al. 1994). Indudablemente, aunque la persona está siendo sometida a actos de hostigamiento, si no se autoetiqueta, no entenderíamos que es acosada. Hubert (1997, citado por Meseguer, 2004) encontró en un subgrupo de víctimas que, aunque los observadores los clasificaban como tales, ellas no lo hacían. Leymann por el contrario, no incorpora el autoetiquetado subjetivo en su definición de acoso laboral, sino que se centra en comportamientos que incluyen una duración y frecuencia determinada. Todo esto, nos lleva a considerar un aspecto importante acerca de la medida e incidencia del acoso laboral, si lo que tratamos de evaluar son conductas negativas, independientemente de que la persona se tenga que etiquetar, o si sólo se incluye a aquellas personas que se reconocen como acosadas.

E. El desequilibrio de poder de los implicados

En la bibliografía aparecen bastantes definiciones de acoso laboral que ponen especial acento en un desequilibrio real o percibido de poder. En este sentido, sería necesario que la persona acosada encontrase dificultades para defenderse por sí misma y que fuese evidente ese desequilibrio entre el agresor y la víctima. Generalmente, esta última suele percibir que no tiene suficientes recursos para protegerse (Einarsen, 1999), unas veces por el uso de la autoridad del supervisor hacia sus empleados y otras por la acción conjunta de los compañeros de trabajo (Einarsen, 2000). Siguiendo a Barón, Munduate y Blanco (2003, citados por Meseguer, 2004) deberíamos tener en cuenta tres aspectos que podrían ser característicos del acoso laboral. En primer lugar, existe un potencial en la parte que ejerce poder, que no necesariamente ha de desarrollarse. Si existiera un equilibrio entre las partes la posibilidad de ejercerlo tendría consecuencias negativas para ambas, lo que reduciría la

posibilidad de ejercerlo. Pero en el caso que el acoso laboral se tiende a inhabilitar las respuestas de enfrentamiento de la persona acosada debido a su propia reacción de huida. En segundo lugar, se establece una relación de dependencia de una de las partes. La relación de dependencia se produce debido al control que el acosador ejerce sobre los recursos de la persona que es el objetivo del acoso. Y, en tercer lugar, es implícita la suposición de que la parte que no manifiesta el poder posee inicialmente al menos, una cierta libertad sobre su comportamiento para tomar decisiones. No obstante, es frecuente que la víctima no utilice esa libertad hasta bien avanzado el proceso, debiéndose, en muchas ocasiones, a su incredulidad y falta de conciencia de lo que ha estado sucediendo, siendo a veces irreparable el daño provocado. El desequilibrio puede venir tanto de la estructura formal de la organización (como en los casos donde procede de un superior) como del poder informal, basado en el conocimiento, la experiencia o el acceso a personas con influencia en la organización (Hoel y Cooper. 2003). Esta diferencia de poder percibida por la víctima y que le impide defenderse por sí misma, según Niedl (1995), puede deberse al poder social (por ejemplo, posición jerárquica), al físico (por ejemplo, fuerza física), al económico (por ejemplo, dependencia económica, escasas oportunidades en el mercado laboral), o al psicológico (por ejemplo, baja autoestima y personalidad dependiente de la víctima, y liderazgo carismático del agresor). Aunque inicialmente, las diferencias no pudieron ser tan obvias, con la escala del conflicto se van acrecentando estas diferencias que le impiden defenderse de la situación de acoso, bien sea por la explotación de poder de un individuo o grupo, o por déficit de estrategias de afrontamiento (Einarsen et al. 2003).

a. Número de personas implicadas como acosadores

La mayor parte de los trabajos empíricos señalan la implicación de más de una persona en las situaciones de acoso. Entre el 60 y el 80% de los casos muestran que hay más de un acosador, llegando hasta 5 o más acosadores en el 50% de los mismos (Zapf, 1990). Muy interesante es la relación establecida entre la duración de la experiencia de acoso y el número de acosadores. En una muestra de víctimas, encontró que cuando había un solo acosador se prolongaba durante un tiempo de 28 meses. Sin embargo, si participaban dos, tres o cuatro acosadores la duración del acoso estaba entre 28 y 36 meses, y cuando participaban cinco o más acosadores superaba los 36 meses. Con estos datos se ponen de manifiesto dos aspectos importantes: el Acoso laboral como un proceso que se va escalando en el tiempo, lo difícil que es permanecer neutral por parte de compañeros, supervisores o directivos cuando esta situación se prolonga en el tiempo.

b. Subjetividad versus objetividad del Acoso Laboral

La conceptualización del Acoso Laboral nos lleva al problema de la interpretación subjetiva, especialmente cuando se trata de acciones que pueden ser interpretadas de forma distinta por diversas personas. Muchas de las acciones de hostigamiento, por su naturaleza sutil y discreta se pueden hacer exclusivamente en privado y sin dejar pruebas (Einarsen, 2000; Neuberger, 1999): sin embargo, en el ámbito legal es esencial la consideración de objetividad donde existan pruebas para ser juzgadas más allá del relato de la persona acosada. Además, como defienden Björkgvist et al. (1994), la dependencia económica y del empleo de la víctima pueden tener un efecto en la infravaloración del acoso sobre todo si procede desde las estructuras formales de la organización; sin embargo como señalan Einarsen et al. (2003); el aspecto subjetivo debería bastar para la intervención de la dirección de la organización y como un indicador válido de los efectos de este fenómeno sobre las víctimas y la organización.

F. El Acoso Laboral como fenómeno interpersonal versus organizacional

En general, el acoso se da en una relación dinámica entre, por lo menos, dos partes.

Las condiciones de trabajo y organizativas se contemplan como factores ambientales que podrían dar origen a un mayor número de conflictos y/o a la escalada de los mismos. Leymann(1996) señalaba que las deficiencias en el diseño del trabajo., y en el estilo de dirección: la posición de debilidad de una persona y los bajos estándares morales de un departamento, eran las causas que propiciaban el Acoso Laboral.

El acoso podría considerarse como fenómeno organizativo sólo en un sentido estadístico; pero no dejaría de ser un problema interpersonal. Sin embargo, también hay quienes defienden lo que se ha venido denominando Mobbing estructural o acoso institucional para señalar aquellos casos donde son las prácticas, los procedimientos y la cultura de la organización las que se perciben como humillantes y opresivas por parte de algunos trabajadores de la organización. Según esto es la organización misma a la que se debe considerar como responsable de las prácticas de Acoso laboral antes que a los trabajadores. La responsabilidad de cómo se ejerce la disciplina o cómo se castiga a quiénes no cumplen con sus objetivos va más allá de la responsabilidad individual y habría que situarla en el sistema organizativo. Los supervisores, a los que a menudo se les señala como acosadores, están igualmente sujetos a los sistemas de control organizativo.

5. TIPOS DE ACOSO LABORAL

A. Acoso laboral descendente

Este tipo de Acoso Laboral es conocido como "Bossing" (proveniente del inglés boss, que significa jefe), este tipo de acoso es aquel que se genera desde una posición superior en el organigrama empresarial, siendo el denominador más común que el superior se valga de manera abusiva, desmesurada y perversa de su poder (Piñuel, 2001, citado por Gonzales. 2012).

Existe un abuso de poder en el cual el trabajador, genera cierto temor a reaccionar por miedo a perder su trabajo, siendo las consecuencias para su salud, más graves que otros tipos de acoso, ya que la víctima tiende a estar más aislada (Hirigoyen, 2001).

B. Acoso laboral horizontal

Esta es uno de los tipos de acoso laboral más habituales, el cual acontece entre posiciones jerárquicas iguales o similares, desde un punto de vista en el organigrama empresarial.

Este tipo de ataque tiende a producirse por varias razones, por falta de trabajo, por aburrimiento, por enemistad personal; el acosador o acosadores buscan forzar al trabajador a conformarse con las normas implícitas que fija la mayoría, se ataca a las personas más débiles y por ultimo por diferencias de nacionalidad, sexo, raza y apariencia física (Piñuel y Zabala, 2003).

Para Loreto y Seabra (2008, citado por Meseguer, 2004), el hostigamiento se evidencia por parte de los propios compañeros del trabajo, los cuales pueden ocupar una posición igual, mayor o menor que la víctima; pero es aquí donde los superiores o jefes tienen la obligación de prevenir el riesgo de sus empleados o jefes, procurando que no se lleven a cabo situaciones de acoso e insistiendo que se cumplan las políticas de la empresa.

c. Acoso laboral ascendente

Este tipo de acoso laboral se da cuando, un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Este tipo de acoso laboral se nivel superior, es decir, se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados. El origen puede deberse al nombramiento de un superior o directivo que no es el agrado de los trabajadores, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario; arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones (Hirigoyen, 2001).

Aun así, existe consenso en señalar que se trata del tipo de acoso menos frecuente de forma claramente significativa, aunque no por ello, resulta inexistente.

6. FASES DEL ACOSO LABORAL

A. El Acoso Laboral como proceso en el trabajo según Leymann

Los estudios empíricos indican que el Acoso Laboral no es un fenómeno ocasional sino un proceso gradual (Einarsen et al., 2003) que va evolucionando desde etapas iniciales, donde las conductas hostiles son sutiles y a menudo pasan desapercibidas para el grupo de trabajo o de otros miembros de la organización, hasta fases más activas, donde por la implicación de los superiores y compañeros, éstos llegan a considerar a la supuesta víctima como la responsable de la situación que está sufriendo. En la evolución y desarrollo del proceso, los acontecimientos se aumentan en espiral de forma similar a una "escalera de caracol" hasta conseguir separar a la persona acosada del grupo de trabajo o expulsarla de la organización.

Evidencias empíricas indican que para revelar que el acoso laboral es un fenómeno procesual encontramos: El número de personas "acosadores" es mayor cuanto más tiempo se prolonga el conflicto, existe una asociación positiva entre el tiempo de exposición al acoso y la gravedad de las consecuencias para la salud de la víctima (Zapf, 1996). Igualmente, existe una asociación positiva entre el tiempo de exposición la frecuencia e intensidad de las conductas hostiles dirigidas hacia las personas acosadas (Einarsen, 1996).

A largo plazo el acoso laboral pone un estigma sobre el trabajador que puede hacer que la organización lo trate como "el problema". Es usual que los directivos, los representantes sindicales o los responsables de los departamentos de personal comprendan los actos de los acosadores, culpando a la víctima de la situación por la que atraviesan, y considerando que es el trato justo que se le dispensa a una persona problemática.

Leimann. (1993, Citado por Meseguer. 2004) estableció un modelo de mobbing, desde la perspectiva de la víctima, donde se enfatiza que el fin último del acoso laboral es la salida del acosado de la organización o departamento el cual se desarrolla en cuatro fases: (1) Incidentes críticos. (2) Acoso y estigmatización. (3) Implicación de la dirección y (4) Expulsión.

a. Incidentes críticos. La existencia de conflictos, de naturaleza organizativa o de relaciones interpersonales, que no han sido resueltos de manera eficaz o que se van cronificando, suele ser la causa común que origina el que alguna de las partes inicie una serie de ataques sobre la otra, inicialmente sutiles y esporádicos, que la convierten en objetivo de la agresión. La víctima que espera el apoyo de la organización no se explica el porqué de esta situación: esta se encuentra en un dilema, si busca la manera de resolver el problema enfrentándose al acosador de manera poco llamativa, sin que perjudiquen sus intereses en la organización, o comienza a preguntarse en qué ha fallado, reflexionando sobre sus propios errores. El primer

indicio es la desorientación, no entender por qué se está produciendo esta situación, y la preocupación excesiva en encontrar estrategias para resolver el conflicto.

b. Acoso y estigmatización. En esta segunda fase, las conductas de acoso se realizan de forma más incisiva, con el objetivo de intimidar a un trabajador y darle a entender que cualquier movimiento para defenderse de su acosador sólo conseguirá acrecentar el hostigamiento. Las conductas son más directas, utilizándose frecuentemente la humillación, la ridiculización, y el aislamiento social. Como consecuencia de esto, las víctimas tienen muchas dificultades para defenderse y comienzan a padecer una gama amplia de síntomas físicos y psicológicos.

c. Implicación de la dirección. Las víctimas, impotentes para resolver la situación, suelen pedir ayuda a algunas personas de la organización (superiores, responsables de recursos humanos, representantes sindicales, etc.) Cuando esto ocurre, el problema adquiere carácter "oficial". Sin embargo, desde la dirección se malinterpreta la situación y se responsabiliza a la persona acosada de ser causante del problema. Comienzan los primeros sentimientos de rechazo y marginación: el acosado se siente aislado y presenta síntomas de ansiedad, y suceden los sentimientos de culpa y algunos síntomas depresivos. Paulatinamente, se va minando su fortaleza, debido a la persistente presión del acoso y a la falta de medios para afrontarlo. Si la persona se repliega y dispone a soportar esta situación se introduce en la espiral del acoso laboral que se caracteriza por una retroalimentación negativa: los problemas psicológicos y la ineficacia laboral, justifican y refuerzan el hostigamiento de manera progresiva, llegando a agravar el problema hasta hacerlo insostenible. En esta fase, el trabajador se convierte en un candidato a verse afectado por una serie de cuadros psicopatológicos que lo llevan, casi inevitablemente, a la incapacidad laboral temporal. Esto reafirma la posición del acosador y de la dirección en señalarla como el verdadero problema.

d. Expulsión. En la medida en que las condiciones de trabajo causantes de tal situación no son resueltas, lo usual es que la víctima abandone el trabajo. La simple idea de volver, por ejemplo después de una baja médica, y de revivir las situaciones pasadas tiende a convertirse en una gran preocupación. La persona acosada opta por buscar soluciones fuera de la organización, lo cual no es siempre fácil porque el mercado laboral no suele ofrecer alternativas, y muchas veces, la pérdida del trabajo se convierte en un gran problema. Esta disyuntiva, probablemente, es responsable del desarrollo de serias enfermedades, motivando que la víctima busque ayuda médica o psicológica. (Leymann y Gustavsson. 1996. citados por Meseguer. 2004)

7. CAUSAS DEL ACOSO LABORAL

Las observaciones de Piñuel y Zabala (2003) establecen que los celos y la envidia que sienten los acosadores son la causa más frecuente del mobbing. La víctima suele ser envidiada por poseer alguna cualidad o rasgo que lo hace destacar del resto del grupo: por ejemplo, capacidad profesional superior, facilidad para despertar aceptación o aprecio en sus compañeros, subordinados, jefes, evaluaciones positivas o felicitaciones recibidas en su trabajo. El acoso laboral también puede desencadenarse cuando el trabajador no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo o bien porque no pertenece al grupo que maneja el statu quo de la organización. Así mismo puede ser objeto de hostigamiento por disfrutar de situaciones personales o familiares que son anheladas por otros que carecen de ellas. Esto sucede frecuentemente en escenarios dominados por la corrupción y el tráfico de influencias.

Las personas que tienen características que las hacen distinguirse de la mayoría de sus compañeros suelen ser el blanco de acoso. Así, la diferencia de edad, la experiencia laboral, las costumbres, el poder adquisitivo, el nivel educativo; entre otros, pueden causar la persecución de aquella persona diferente a los demás integrantes del grupo mayoritario. Las diferencias suelen utilizarse para culpabilizar al trabajador, que en un momento dado, cargará con la culpa de todo lo que sale mal.

Otra causa del mobbing es demostrar el poder el cual ostenta el acosador como medio para amedrentar al resto del personal, con el fin de mantenerse y afianzarse. Si alguien es capaz de demostrar que tiene el poder de hostigar y dañar a un trabajador y quedar impune, el resto del personal lo reconocerá, respetará y obedecerá sin oponer resistencia. Se trata de hacer cundir el acoso laboral entre los miembros de la organización, que tendrán que advertir lo que les podría ocurrir si no se someten a los dictados del grupo que hostiga.

8. IMPLICADOS DEL ACOSO LABORAL

Los sujetos implicados son el acosador y la víctima, aunque la relación no tenga necesariamente carácter individual o singular, al ser frecuente que el acoso proceda de un colectivo, sobre todo varios compañeros de trabajo de un mismo nivel profesional, pudiendo también afectar a más de un trabajador.

A. El Acosador

Al tipificar al acosador no se precisa un perfil exacto ya que esta puede variar de uno a otro sujeto.

a. Características individuales del acosador

En una investigación empírica Einarsen et. al. (2004) resumen las características individuales en las siguientes categorías: los procesos autoreguladores para proteger la autoestima la falta de competencias sociales, y las conductas negativas como resultado de una micropolítica organizativa.

La protección de la autoestima se asume como una motivación básica del ser humano, si esta se ve afectada puede ocasionar conductas de agresión, emociones negativas como la frustración, el enojo y la ansiedad; sirviendo de protector para una valoración positiva el sentimiento de envidia, entendida como una amenaza al ego del acosador, aparece para señalar al otro como una persona que no merece un trato digno y respetuoso, y por tanto, que puede ser merecedor de tal agresión; la cual emerge, en opinión de los acosados, como la causa principal que desencadena todo el proceso de acoso. Barling (1996, citado por Meseguer, 2004) relacionó la agresión con personas de "carácter difícil" o "carácter conflictivo" en la organización, añadiendo que el abuso de alcohol, un historial de agresiones en la vida en general y una baja autoestima eran los mejores predictores de la agresión en el trabajo. Respecto a la baja autoestima, algunos autores afirman que, aunque lo normal, en estos casos, es que no entren en la "batalla" por temor a perderla, si se dieran las circunstancias (por ejemplo, la superioridad de estatus en la organización respecto a la víctima o el amparo de los compañeros o superiores) estas llevarían a la agresión. Lo contrario también es sostenible, pues una alta autoestima puede desencadenar comportamientos tiránicos, cuando se relacionan con el perfeccionismo, el narcisismo y la arrogancia; es frecuente si los acosadores son los supervisores o gerentes, porque utilizan las conductas de acoso para proteger su estatus y su autoestima.

- La falta de competencias sociales, se ha planteado en muchos casos que la falta de autocontrol emocional y la falta de empatía pueden estar en la base de los comportamientos negativos; desde la perspectiva del acosador, las conductas de hostigamiento son interpretadas como acciones menores, a las que la víctima le da gran importancia, no siendo del todo conscientes del daño que están causando a ésta.

- Finalmente, las conductas negativas como resultado de una micropolítica organizativa, se refieren a las estructuras y procesos laborales, así como al uso del poder, que se utilizan

como una forma de conseguir metas empresariales y de defensa de los propios intereses personales dentro de la organización; estos casos constituyen una forma especial de acoso laboral puesto que directamente no tiene la intención de destruir al otro por esto, algunos autores la consideran como la más "racional" de las formas de acoso laboral.

b. Género del acosador

La mayoría de los estudios muestra un mayor porcentaje de hombres acosadores que de mujeres. Einarsen et. al. (2004) encontraron que el 49% de los acosadores eran varones y el 0% mujeres. Sin embargo, como ya hemos comentado en el acoso laboral suele haber implicada más de una persona, así, cuando se pregunta por el género de este grupo de acosadores parece que participan tanto de uno como de otro género.

No obstante, aunque admitamos que los acosadores son fundamentalmente varones, deberíamos tener en cuenta dos consideraciones. En primer lugar, el acoso laboral incluye formas de agresión directa, como gritar o humillar a alguien, y existe evidencia empírica de que es un tipo de agresión más típico de los hombres que de las mujeres, quienes prefieren formas de agresión indirecta que no siempre está bien reflejada en los cuestionarios utilizados en la investigación (Björkgvist et al.. 1994). En segundo lugar, que los supervisores son señalados frecuentemente como acosadores, y estas posiciones están ocupadas mayoritariamente por hombres.

Por otra parte, los varones suelen ser principalmente acosados por otros varones, mientras que las mujeres suelen ser acosadas tanto por mujeres como por varones (Leyrnann. 1996; Einarsen. et .al 1994).

En ciertos sectores ocupados generalmente por personal masculino, como en el de la construcción se producen conductas más directas como la agresión física y verbal, en lugar de los tipos de conductas pasivo agresiva más frecuentes en las ocupaciones donde dominan el personal femenino.

e. Estatus del acosador en la organización

Las relaciones interpersonales en el contexto organizativo son de origen jerárquico y están caracterizadas por la desigualdad de poder y de estatus. El estatus alto en una organización permite tener una posición formal de poder legítimo, control y mejor valoración social. Con frecuencia, los supervisores utilizan las conductas hostiles referidas a la competencia profesional (Einarsen. et .al 1994).

Posiblemente, porque con el poder formal otorgado, les están permitidas. Sin embargo, entre compañeros, para reforzar su papel, usan otras estrategias como la burla, la exclusión social o la ridiculización.

Hoel y Cooper (2003); confirman la hipótesis de que a los empleados de base y a los supervisores de línea se les somete a conductas hostiles como insultos, bromas pesadas y burlas, mientras, que los directivos, de nivel medio o de la alta dirección suelen ser hostigados con conductas como "sobrecarga de trabajo inmanejable" o "fechas imposibles para entregar o resolver las tareas encomendadas".

Por último, donde parece que existen pocas diferencias es en el acoso de los empleados a los supervisores, quienes son, en raras ocasiones, acosados por sus subordinados y cuando lo son, suele ser debido a que estos cuentan con el apoyo de otros supervisores o gerentes (Einarsen et al., 2004).

B. La Víctima

Se identifica que existe una incapacidad de la persona acosada para defenderse, o se van reduciendo sus posibilidades de defensa, lo que conducirá a una dependencia del acosador, que podrá ser de naturaleza social, física, económica o psicológica (Niedl, 1995).

a. Características individuales de la víctima

Las características individuales de la víctima según Einarsen et. al. (2004), se clasifican en: incompetencia social o déficit de autoestima, y necesidad de logro y conflictos con las normas del grupo.

- La incompetencia social y déficit de autoestima, nos indican que algunas personas podrán ser más vulnerables que otras por poseer menos afectividad, autoestima o habilidades sociales. En algunos de sus estudios encontraron que el 33% de las personas acosadas, al compararse con sus compañeros, se percibían así mismas como más tímidas, con menos autoestima y con menos habilidades para hacer frente a los conflictos. Zapf (1999) mostró que las personas acosadas, además de escasa assertividad, preferían la utilización de estrategias evitativas en la resolución del conflicto dejándose avasallar por la situación de acoso, sin tener recursos para poder hacerle frente. Otros autores indican que las victimas asumen en mayor grado valores como la honradez, el perfeccionismo o la rectitud, que suele provocar rechazo por parte de compañeros o jefes.

Por último sobre la necesidad de logro y enfrentamiento a las normas del grupo. Brodsky (1976) indicaba que algunos esperaban alcanzar altas metas profesionales, aunque su visión

era poco realista respecto a sus competencias. Zapf (1999) halló que un 69 % de víctimas se percibía como perseverante, constante y con alta necesidad de logro, así también notaba que sus características personales como, actitudes religiosas o políticas, rasgos físicos o culturales eran distintas a sus compañeros. Otros investigadores afirman que las personas acosadas tienden a asumir en mayor grado, valores como la honradez, el perfeccionismo, la rectitud, que suele provocar rechazo por parte de algunos compañeros o jefes; y que en ocasiones la rigidez de su comportamiento y la falta de empatía para aceptar puntos de vista distintos a los de él, podría conducirlo a ser más inflexible a las normas informales del grupo; convirtiéndose en una amenaza para estos.

b. Género de la víctima

Einarsen et al. (2004) muestran que la proporción de acosados es de un tercio hombres y dos tercios de mujeres.

En España, según el estudio CISNEROS II (Piñuel y Oñate, 2002) la incidencia del acoso laboral era mayor en mujeres que en hombres, y en la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, también aparecen como las más afectadas que los varones.

Estas diferencias pueden deberse a dos razones fundamentales; por un lado, a que el acoso laboral es a menudo un proceso que se produce más en niveles bajos de la jerarquía organizativa, y aquí las mujeres ocupan posiciones de mayor subordinación, lo que hace que estén en una posición de mayor riesgo a sufrir acoso, y por otro lado, por los procesos de socialización cultural ya que las mujeres aprenden estrategias más complacientes y evitativas en la resolución de los conflictos (Einarsen et al., 2004).

c. Edad de la víctima

En un estudio epidemiológico realizado en Noruega, Einarsen y Raknes (1995), encuentran que con la edad aumenta el riesgo de estar expuesto al acoso laboral. Las razones que sustentan esta relación son: el mayor tiempo de exposición a ciertas condiciones de trabajo negativas, la menor tolerancia a conductas de esta naturaleza, y la menor posibilidad de encontrar otro empleo en el mercado laboral.

No obstante, los autores afirman que en una organización compuesta exclusivamente por varones, hallaron una relación inversa respecto a la edad, siendo los de menos edad los más expuestos al acoso laboral. Relación que se explica por el contexto cultural de la organización donde prevalecen los valores considerados típicamente masculinos, como los rituales de iniciación.

d. Estatus de la víctima en la organización

Aquino (2000, citado por Meseguer, 2004) ha estudiado el estatus jerárquico como una variable moderadora entre el estilo de gestión del conflicto y el proceso de victimización. Concluye que si los empleados de estatus bajo utilizan como estrategia de gestión del conflicto estilos de confrontación complacientes o evitativos, estarían más expuestos a ser acosados, puesto que estos estilos los hacen ver más vulnerables ante los acosadores y contribuyen indirectamente a su propia victimización.

9. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL

Las consecuencias del acoso laboral, pueden ser de diversa naturaleza y llega a afectar varios ámbitos, ya que se desencadena por una naturaleza social interactiva que implica relaciones circulares que interactúan con la persona, individuales, familiares - colectivos, laborales y sociales.

Meseguer (2004), clasifica en tres las consecuencias del acoso laboral: sobre la persona, la organización y la sociedad las cuales se detallan a continuación.

A. Consecuencias a nivel personal.

a. Los efectos sobre la salud psicológica y física

En una recopilación de trabajos de investigación varios autores coinciden en que los efectos del acoso podrían ser directos e indirectos. Los efectos directos se refieren al humor negativo (miedo, resentimiento, ansiedad y depresión) y la distracción cognitiva (problemas de concentración). Los efectos indirectos hacen referencia a la reducción del bienestar psicológico (en forma de disminución de la autoestima y de la autoeficacia, abuso del alcohol, baja satisfacción con la vida, tendencias depresivas, o sobre- emocionalidad); y los problemas de origen psicosomático.

Einarsen y Raknes (1995), con una muestra de empleados de unos astilleros noruegos, encontraron que la exposición al acoso laboral explicaba el 23% de la varianza de la salud psicológica y del bienestar. También se han encontrado asociaciones con el burnout (Einarsen et al., 1994), donde las auxiliares de enfermería acosadas puntuaban más alto en la escala de burnout que las no acosadas, por ello ser víctima de Acoso laboral era un predictor significativo de los síntomas de estrés incluidos en su estudio.

No parece haber duda de que tanto en los estudios realizados exclusivamente con víctimas como en los realizados con muestras globales, la asociación entre el acoso laboral y los problemas de salud es significativa. Así, parece ser que cuando se utilizan conductas

negativas dirigidas a la vida privada o al desempeño profesional, el impacto es mayor, ocasionando daños en la salud de las víctimas, mientras que emplear el aislamiento social, ignorar, no permitir expresar sus ideas y opiniones, o darle tareas sin sentido, se asocia principalmente con la pérdida del sentimiento de autoconfianza (Vartia, 2003. citado por Meseguer, 2004).

Características diagnósticas de las víctimas del Acoso Laboral

En observaciones clínicas con víctimas Brodsky (1976), identificó tres tipos de síntomas: a) síntomas físicos vagos, fatiga crónica y debilidad. b) depresión y síntomas de impotencia, insomnio y falta de autoestima; c) hostilidad, hipersensibilidad, pérdida de memoria, aislamiento social y nerviosismo. Tras un análisis factorial del conjunto de síntomas que presentaban 64 víctimas en un estudio de Leymann (1996, citado por Meseguer. 2004), hallaron que estas podrían agruparse en cinco categorías: 1) problemas cognitivos, 2) síntomas psicosomáticos. 3) activación del SNC. 4) problemas de salud física, relacionados con la tensión muscular y 5) problemas del sueño. Al compararlas con los criterios diagnósticos del DSM-III y el CIE-10 establecieron la hipótesis de que este conjunto de síntomas pueden diagnosticarse como Síndrome de Estrés Postraumático. Sin embargo Einarsen et. al. (1994), consideran que aquellos que no cumplen con los criterios diagnósticos de estrés postraumático podrían estar dentro de diagnósticos alternativos como la Depresión o el trastorno por Ansiedad Generalizada.

Efectos del Acoso Laboral sobre los observadores

Los efectos del acoso laboral se suele distinguir entre víctimas primarias y secundarias; las primarias son las que sufren directamente la violencia mientras que las secundarias son los testigos de ésta.

Varios autores entre ellos Einarsen hallaron que más de la mitad de los observadores de acoso laboral manifestaron poseer niveles bajos en satisfacción laboral y productividad, a diferencia de aquellos que no se habían percatado de este fenómeno. Así también otros testigos opinaban que este ambiente repercutía en su motivación laboral, demostrando que presentaban mayores niveles de estrés, una percepción más negativa del clima en el trabajo, mayor ambigüedad de rol y menor autonomía que los no observadores. Quizás, el temor a convertirse en víctimas en un futuro o su incapacidad para ayudarla se convertían en un estresor diario (Hoel y Cooper, 2003). Por ello que las consecuencias para la salud, no debe centrarse sólo en las víctimas sino también en todas aquellas personas, que de alguna forma están relacionadas con ellas. Por esto, una intervención preventiva debería contemplar, tanto la incidencia del acoso laboral como la posición de testigo.

B. Consecuencias a nivel organizacional

Los efectos principales del Acoso Laboral para la organización según Einarsen et. al. (2004) se manifestarían en cuatro apartados: absentismo laboral, rotación del personal, productividad, y pérdidas económicas.

a. El absentismo laboral

La mayoría de los casos de acoso laboral finalizan con la salida de la persona acosada de la organización, antes de que se produzca esta situación, se van sucediendo períodos de ausencia reiterada en el trabajo, lo que podría deberse a que existe una estrecha relación entre el absentismo y acoso laboral. Los autores identifican que el incremento de los problemas de salud asociados con la percepción del acoso laboral puede también desmotivar a los trabajadores y reducir su satisfacción. Como la relación causal entre la satisfacción del trabajo y los problemas de salud es bidireccional y dinámica que pueden afectar a la satisfacción del trabajo y a la motivación para asistir, siendo el absentismo un posible resultado. Sin embargo, la presión para asistir, real o percibida, puede actuar como un motivador negativo, forzando a las víctimas a ir al trabajo.

Cuando el individuo es consciente de que su ausencia la tendrían que suplir otros compañeros la presión por asistir al trabajo se incrementa, pues perciben que existe un alto riesgo de perder el puesto de trabajo. (Hoel y Cooper., 2003).

b. La rotación del personal

El fin último de este hecho tiene como abandonar o de buscar otro empleo como un mecanismo de afrontamiento positivo para reducir el problema, como una estrategia cognitiva que permite al individuo buscar un nuevo puesto de trabajo, o al menos, le alivia la idea de no tener que permanecer "toda la vida" en su organización. Sin embargo, en la mayoría de los casos, las condiciones del mercado laboral no permiten a las víctimas dejar su trabajo, por lo que su permanencia en la empresa sirve para que el conflicto se vaya escalando en el tiempo. La dificultad para encontrar otras alternativas de empleo agrava el riesgo para la salud y los efectos negativos para la organización, porque la consideración del despido o de la "baja voluntaria" más que en una solución se podría convertir en el verdadero problema.

c. Los efectos sobre la productividad y el rendimiento

Los estudios en los que se analiza la relación entre el acoso laboral productividad son escasos. Einarsen et. al. (1994) con una muestra de empleados adscritos a un sindicato noruego, mostraron que el 27% de los encuestados estaba de acuerdo en que el acoso laboral

reducía su eficacia en el trabajo. El resto de aproximaciones se han realizado de forma indirecta, asociando el acoso a la insatisfacción laboral, la reducción del compromiso o la baja motivación laboral que, sin duda, repercutirán en el rendimiento en el trabajo (Hoel y Cooper., 2003)

C. Consecuencias en la Sociedad.

Para la sociedad, las causas del acoso laboral suponen una pérdida de fuerza de trabajo y de población activa, asociadas a un aumento del gasto económico en bajas laborales, jubilaciones e incapacidades, ante este panorama, la ciudadanía en general tiene una visión aún más negativa del trabajo y de sus efectos (Rodríguez. 2004, citado por Meseguer, 2004).

III. LAS ORGANIZACIONES

Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales y deben conformar organización. Que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla. Una organización existe sólo cuando: Chiavenato (2000).

- Hay personas capaces de comunicarse.
- Están dispuestas a actuar conjuntamente (disposición de sacrificar su propio comportamiento en beneficio de la asociación).
- Para obtener un objetivo común.

Las organizaciones existen para que los miembros alcancen objetivos que no podrían lograr de manera aislada debido a las restricciones individuales. En consecuencia, las organizaciones forman para superar estas limitaciones. Chiavenato (2000).

A. LA COMPLEJIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

La manera como las personas viven, se visten, se alimentan, y sus expectativas, sus convicciones y sus sistemas de valores experimentan una enorme influencia por parte de las organizaciones a su vez, el modo de pensar y sentir de los miembros influyen en ellas.

Las organizaciones son demasiado complejas. Tienden a crecer a medida que prosperan; esto se refleja en el aumento de personal. El crecimiento conduce a la complejidad.

Las grandes organizaciones, también denominadas organizaciones complejas, poseen ciertas características:

- a. **Complejidad:** Mientras que en las pequeñas empresas la interacción se realiza persona a persona, en las grandes organizaciones existen numerosos niveles intermedios dedicados a coordinar e integrar labores de las personas; de este modo, la interacción se torna indirecta.
- b. **Anonimato.** Importa la actividad que se realice, no quién la ejecuta. Rutinas estandarizadas para procedimientos y canales de comunicación.
- c. **Estructuras personalizadas no oficiales.** Configuran la organización informal.
- d. **Tendencia a la especialización y la proliferación de funciones.** Pretende separar las líneas de autoridad formal de las de competencia profesional o técnica.
- e. **Tamaño.** Dado por el número de participantes y dependencias que conforman la organización.

B. LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS SOCIALES

Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante. Pueden dividirse en organizaciones con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro. Empresa es toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos, cuyo propósito es lograr auto sostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y comercialización de bienes o servicios.

C. LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS ABIERTOS

Sistema: un conjunto de elementos (partes u órganos componentes del sistema) dinámicamente relacionados, en interacción que desarrollan una actividad (operación o proceso del sistema) para lograr un objetivo o propósito (finalidad del sistema), operando con datos, energía o materia (insumos o entradas de recursos necesarios para poner en marcha el sistema), unidos al ambiente que rodea el sistema (con el cual se relaciona dinámicamente), y para suministrar información, energía o materia (salidas o resultados de la actividad del sistema).

Elementos de un sistema:

- a. Entradas (inputs): Recursos e insumos necesarios para su alimentación y nutrición que toma del ambiente.
- b. Procesamiento: Transforma las entradas en salidas o resultados.
- c. Salidas (outputs): Resulta de la operación del sistema; envía el producto resultante al ambiente externo.
- d. Retroalimentación (feedback): Es la acción que las salidas ejercen sobre las entradas para mantener el equilibrio del sistema. Constituye una acción de retorno.

Todo sistema existe y funciona en un ambiente. Ambiente es todo lo que rodea a un sistema y sirve para proporcionarle los recursos necesarios para su existencia. El sistema entrega sus resultados al ambiente.

Los sistemas se clasifican en cerrados o abiertos, según el modo como interactúan con el ambiente. No existe un sistema totalmente cerrado (hermético) ni uno totalmente abierto (que se disiparía). El sistema abierto posee numerosas entradas y salidas para relacionarse con el ambiente externo, las cuales no están muy bien definidas, y sus relaciones de causa y efecto son indeterminadas. La separación entre el sistema y el ambiente no está bien definida, lo cual significa que las fronteras son abiertas y permeables.

La teoría de los sistemas presenta un modelo conceptual que permite efectuar simultáneamente el análisis y la síntesis de la organización en un ambiente (medio) complejo y dinámico. Las partes de la organización se presentan como subsistemas interrelacionados dentro de un macrosistema.

D. ELEMENTOS DE LAS ORGANIZACIONES. CHIAVENATO

A. Elemento básico: son las personas, cuyas interacciones conforman la organización. El éxito o el fracaso de la organización están determinados por la calidad de las interacciones de sus miembros. Interacción es la relación entre dos personas o sistemas de cualquier clase, por la cual la actividad de uno está determinada por la del otro; influencia recíproca.

Las interacciones pueden ser:

- Individuales;
- Entre individuos y organización.

- Entre la organización y otras organizaciones.
- Entre las organizaciones y el ambiente externo.

B. Elementos de trabajo: recursos que utiliza son: humanos, no humanos y conceptuales.

Los recursos humanos son aquellos en que las personas aparecen como elementos de trabajo, que utilizan recursos y disponen las organizaciones para adquirir otros recursos también necesarios.

E. LOS PARTICIPANTES EN LAS ORGANIZACIONES

Las organizaciones surgen a menudo debido a que los individuos tienen objetivos que sólo pueden lograrse mediante la actividad organizada. A medida que crecen, las organizaciones desarrollan sus propios objetivos, independientes y aun diferentes de los de las personas que las fundaron.

Los miembros de las organizaciones son:

- Gerente y empleados;
- Proveedores;
- Consumidores y usuarios;
- El gobierno
- La sociedad.

Tanto las organizaciones como sus miembros están involucrados en una adaptación mutua. Ya que las necesidades, los objetivos y las relaciones de poder varían, de modo que la adaptación es un proceso de cambios y ajustes continuos. Todos los miembros (internos y externos) inciden en la adaptación y en el proceso de toma de decisiones (y viceversa).

F. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Toda organización requiere alguna finalidad, algún concepto del porqué de su existencia y de lo que va a realizar, deben definirse las metas, los objetivos y el ambiente interno que necesitan los participantes, de los que depende para alcanzar sus fines. Los objetivos son las metas colectivas de acuerdo con la significación social.

Las empresas son unidades sociales que procuran objetivos específicos: su razón de ser es servir a esos objetivos. Para una organización, un objetivo es una situación deseada que debe alcanzarse.

Los objetivos naturales de una empresa en general son:

- Satisfacer las necesidades de bienes y servicios en la sociedad.
- Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción.
- Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos.
- Proporcionar un retorno justo- a los factores de entrada.
- Crear un ambiente en que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas.

Los objetivos no son estáticos sino dinámicos, pues están en continua evolución, alterando las relaciones (externas) de la empresa con el ambiente y con sus miembros (internas), y son evaluados y modificados constantemente en función de los cambios del medio y de la organización interna de los miembros.

G. NIVELES ORGANIZACIONALES

Las empresas se desdoblan en 3 niveles organizacionales, cualquiera sea su naturaleza o tamaño. Dichos niveles son:

A. Nivel institucional. Corresponde al nivel más elevado de la organización; está compuesto por los directores, propietarios o accionistas y los altos ejecutivos. Se denomina nivel estratégico.

B. Nivel intermedio. También llamado nivel táctico, mediador o gerencial.

C. Nivel operacional. Denominado nivel o núcleo técnico.

CAPÍTULO III

MARCO OPERATIVO

1. Diseño y método

La investigación realizada es de tipo descriptivo – correlaciona, transversal. Descriptiva porque, es: "Aquella que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos y comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar." (Hernández Sampieri, 2006) y correlacional porque este tipo de estudios tiene como propósito conocer si existe relación entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular).

El tipo de diseño es transversal, ya que los datos de la población se obtuvieron en un periodo de tiempo específico. Este diseño, tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de la población(Hernández Sampieri, 2006)

2. Sujetos

La población está conformada por 86 trabajadores operativos. Se realizo un muestreo por conveniencia de la totalidad de los trabajadores, teniendo como muestra a 66 sujetos. De los cuales el 85% (n=56) son mujeres, son varones el 15% (n=10). Con respecto al tipo de contrato el 56% (n=37) es contratado y el 44% (n=29) es nombrado. En lo que se refiere al estado civil, el 71% (n=47) son solteros, el 24% (n=16) son casados, el 3% (n=2) son viudos y el 2% (n=1) es divorciado. Con respecto a la edad comprende entre 18 a 54 años de los cuales el 22% (n=14) son jóvenes que se encuentra en el rango de 18 a 24 y el 78% (n=52) son adultos que se encuentra en el rango de 25 a 65 años.Su grado de instrucción encontramos que el 12% (n=8) tienen universitaria incompleta , el 5% (n=3) tienen superior (instituto superior, etc) incompleta, el 1% (n=1) tienen técnica completo, el 5% (n=3) tienen técnica incompleta, el 77% (n=51) tienen secundaria completa Con respecto a las zonas, el 42% (n=28) de los trabajadores de la empresa laboran en la Zona “A”, correspondiente a cuatro tiendas situadas en el centro de la ciudad la cual está sujeta a rotación según horarios; el 29% (n=19) laboran en la Zona “B”, correspondiente a tres tiendas ubicadas en el distrito de Cayma; por último el 29% (n=19) laboran en la Zona “C”, correspondiente a tres tiendas ubicadas en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero.

3. Instrumentos

I. ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Descripción general

- a. **Autora:** Ps. Sonia Palma Carrillo Investigadora de facultad de psicología de universidad de Ricardo palma
- b. **Administración:** Individual o colectiva
- c. **Duración:** 15 a 30 minuto aproximadamente
- d. **Aplicación:** Trabajadores con dependencia laboral
- e. **Significación:**
Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
- f. **Tipificación:** Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

Descripción

Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral comprendido por cinco factores y son los siguientes:

1. **Autorrealización.-** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el mediolaboralfavorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. (Palma, 2004)
2. **Involucramiento laboral.-** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. (Palma, 2004)
3. **Supervisión.-** Apreciaciones defuncionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. (Palma, 2004)
4. **Comunicación.-** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. (Palma, 2004)
5. **Condiciones laborales.-** Reconocimiento de que la institución proveen los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas (Palma, 2004)

Instrucciones

Solicitar que consignen sus datos personales y/o laborales, luego se les explica la naturaleza de la prueba y motivo de evaluación, se les pide, que marquen con un aspa (x) una sola alternativa de las cinco opciones a responder, ninguno o nunca, poco, regular o algo, mucho y todo o siempre, responderá de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral.

Confiabilidad

La muestra final para los fines del estudio estuvo conformada por 1323 trabajadores dependientes de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares; Los datos se analizaron con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; y permite afirmar que el instrumento es confiable.

Validez

Los datos de la versión de 66 ítems se sometieron al Test de Kaiser-Meyer Olkin obteniendo un nivel de 0.980 Luego de corroborada, dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes

Luego el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas α, 0.5 entre los cinco factores de Clima Laboral, confirmado la validez del instrumento.

II. INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO)

- a. Autor:** Manuel Pando
- b. Finalidad** Generar diagnósticos más certeros de la presencia o ausencia de acoso psicológico en el escenario laboral.
- c. Forma de aplicación** La forma de administración puede ser de manera individual, colectiva y autoadministrable.
- d. Tiempo de aplicación** Variable, aproximadamente entre 10 y 20 minutos.
- e. Ámbito de aplicación** Adultos o personas en edad laboral. Es aplicable tanto en hombres como en mujeres.

f. Descripción

Es una escala diseñada para determinar si los comportamientos de violencia psicológica incluyen el daño deliberado (intencionalidad) a la víctima, lo cual, sumado a la medición de presencia y continuidad, hacen posible un diagnóstico más rico en sus contenidos.

La escala se compone de 22 reactivos que plantean una aseveración sobre algún elemento constituyente del acoso, y a continuación, en una primera columna, se solicita que se señale la frecuencia del comportamiento; en este apartado se proporciona 5 opciones de respuesta (de 0 = nunca, a 4 = muy frecuentemente). Esta columna indica la presencia de conductas de violencia psicológica, así como su intensidad. Luego, en una segunda columna, se solicita que se señale la frecuencia de este comportamiento con relación a los compañeros de trabajo, lo que permite determinar la percepción de acoso psicológico y por ende si el daño causado es deliberado o si son prácticas organizacionales habituales, lo que aporta una evaluación más precisa de aquel. En esta columna se ofrecen tres opciones de respuesta: 1 significa menos que a mis compañeros, 2 significa igual que a mis compañeros y 3 significa más que a mis compañeros.

g. Confiabilidad

La confiabilidad fue establecida en base al análisis de los resultados. El instrumento cuenta con una elevada confiabilidad.

Se obtuvo un índice de .97, lo que indica una alta precisión del instrumento. Y las correlaciones ítem-total están dentro del rango .962 a .965

h. Validez

El instrumento fue revisado por un grupo de expertos de España, Chile, Honduras, México, Perú y Venezuela y aplicado en el año 2005; en una muestra de 307 trabajadores de catorce estados de la República Mexicana y veinticuatro giros empresariales diferentes. Los resultados mostraron validez relevante y alta confiabilidad (Pando, 2006).

4. Procedimiento

La investigación fue aplicada a los trabajadores operativos de una cadena de pizzerías de Arequipa, se realizó los siguientes pasos:

- Se presentó una carta de presentación a la empresa y se continuó con el trámite correspondiente hasta obtener el permiso que nos permitiera iniciar la recolección de

datos con la presentación del cuestionario al Gerente General y solicitar autorización para su validación y aplicación de la encuesta de ambos cuestionarios.

- Se coordinó la fecha de aplicación de dichas pruebas con el área comercial, luego de la aprobación de Gerencia.
- Aplicación de los cuestionarios los trabajadores se dio en dos días consecutivos, viernes y sábado, siendo dos grupos de trabajadores distintos por día.
- Sistematización, tabulación y consolidación de la información de las encuestas.
- Análisis de la información y elaboración de indicadores, cuadros y gráficos.
- Elaboración del informe final de la investigación.

CAPÍTULO IV

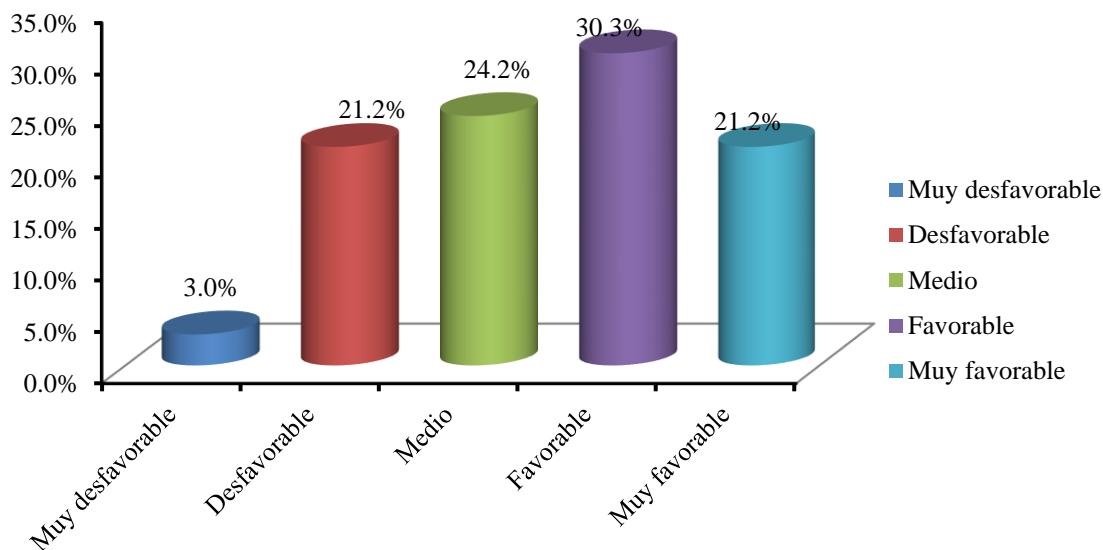
RESULTADOS

En el presente capítulo, se expondrán los resultados de la aplicación de la Escala De Clima Laboral y del Inventario de Acoso Psicológico. Así también se describirán los resultados estadísticos de los datos obtenidos.

Estos datos se objetivarán mediante tablas estadísticas obtenidas a través de la aplicación del programa SPSS, que a continuación presentamos.

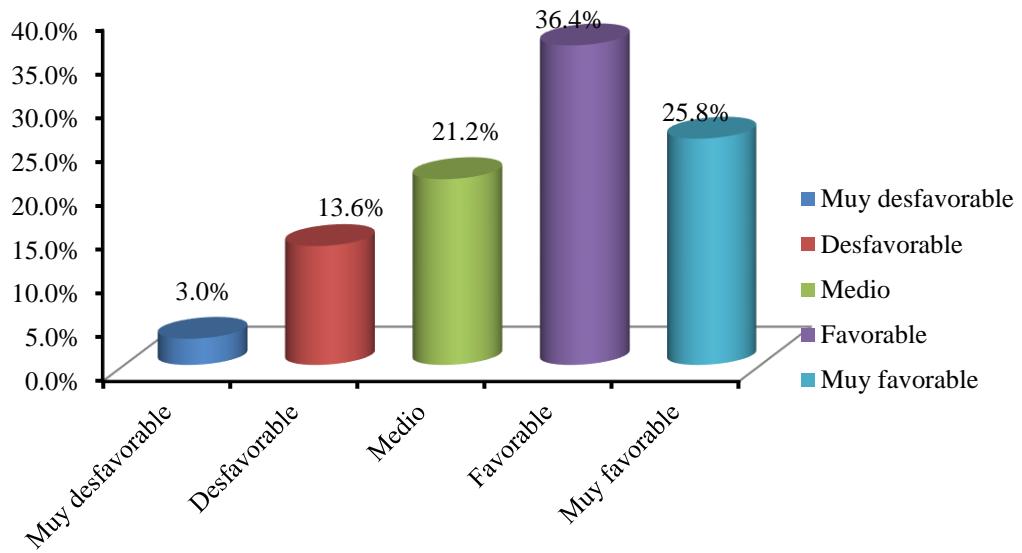
RESULTADOS POR ÁREAS DE CLIMA LABORAL

Gráfico 1. Realización personal



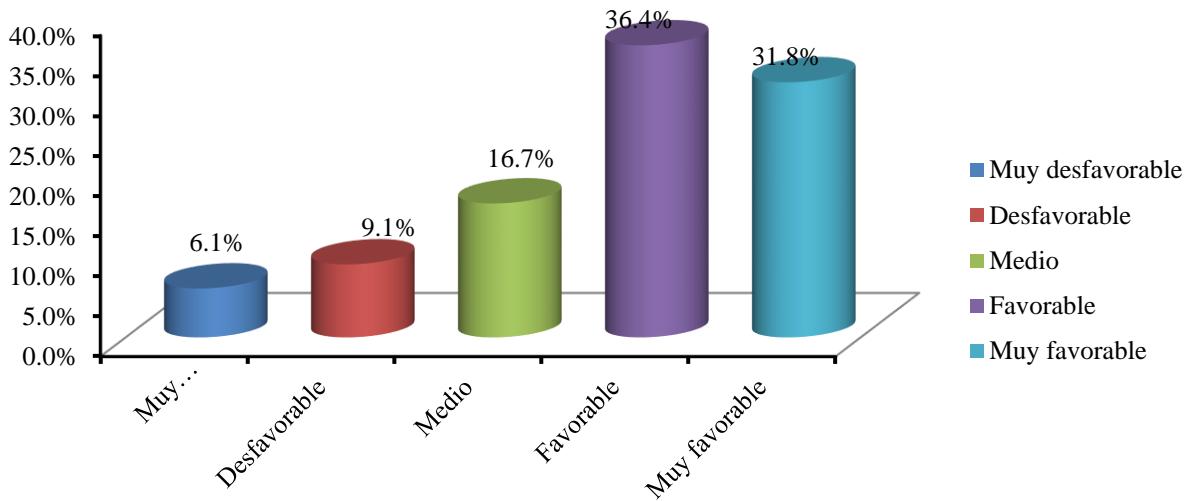
En el Gráfico 1, hallamos que respecto a la realización personal la mayoría de los evaluados presenta un nivel favorable (30.3%) además el 21.2% tiene un nivel muy favorable; por otro lado el 24.2% de evaluados tiene un nivel medio y el 21.2% un nivel desfavorable. Lo cual significa que las posibilidades que el medio laboral les ofrece para desarrollarse personalmente y profesionalmente están siendo alcanzadas en su totalidad.

Gráfico 2. Involucramiento laboral



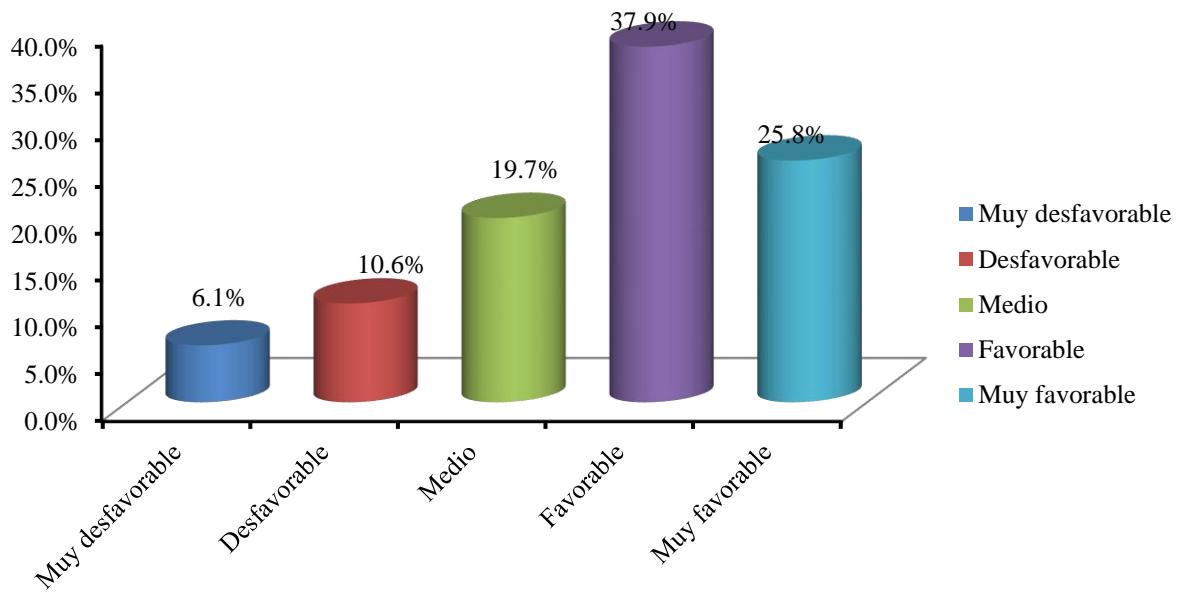
En el Gráfico 2, hallamos que respecto al involucramiento laboral la mayoría de los evaluados presenta un nivel favorable (36.4%) además el 25.8% tiene un nivel muy favorable; por otro lado el 21.2% de evaluados tiene un nivel medio y el 13.6% un nivel desfavorable. Por ende un alto porcentaje de los trabajadores presentan un involucramiento favorable que se puede interpretar que ellos se identifican y asumen los valores organizacionales como propios, como agentes de desarrollo personal e institucional.

Gráfico 3. Supervisión



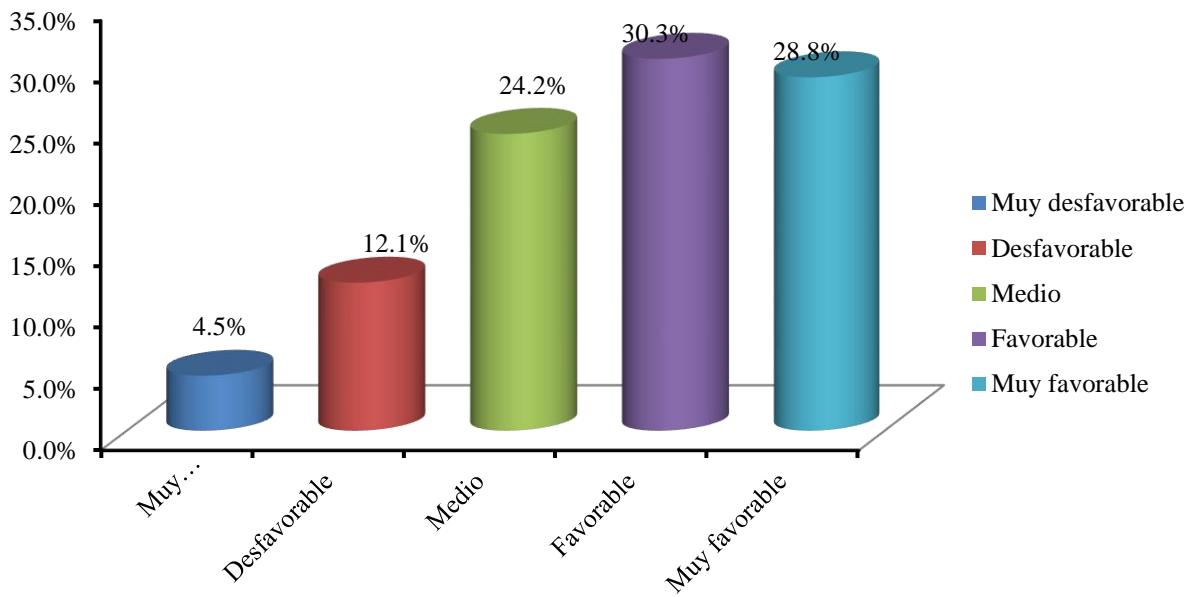
En el Gráfico 3, hallamos que respecto a la supervisión la mayoría de los evaluados presenta un nivel favorable (36.4%) además el 31.8% tiene un nivel muy favorable; por otro lado el 16.7% de evaluados tiene un nivel medio y el 9.1% un nivel desfavorable. Podemos decir que se encuentran dentro de una categoría favorable lo que refleja que los trabajadores consideran que los encargados de la supervisión brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan y orientan para la ejecución de tareas que forman parte del desempeño diario.

Gráfico 4. Comunicación



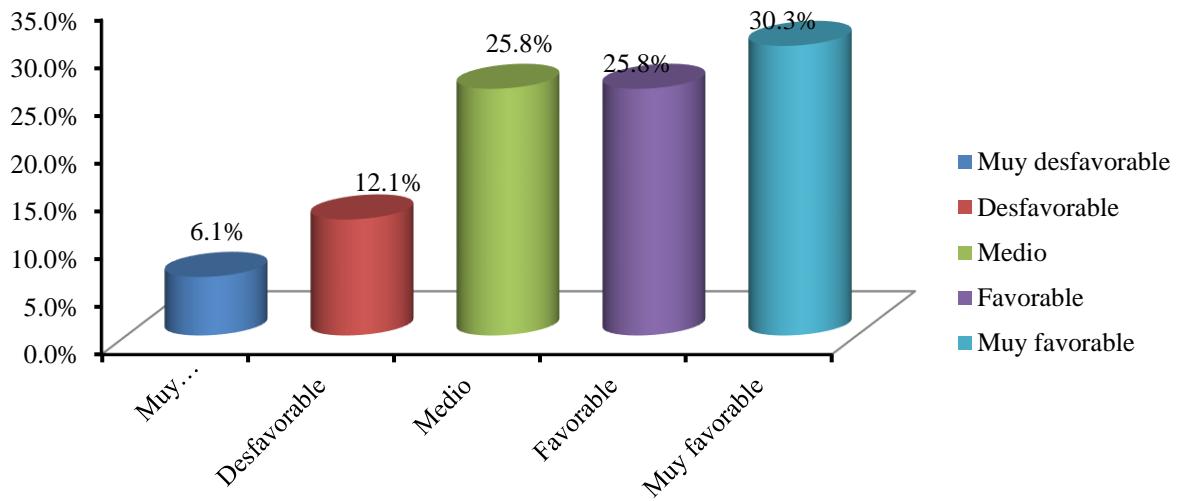
En el gráfico 4, hallamos que respecto a la comunicación la mayoría de los evaluados presenta un nivel favorable (37.9%) además el 25.8% tiene un nivel muy favorable; por otro lado el 19.7% de evaluados tiene un nivel medio y el 10.6% un nivel desfavorable. Esto nos indica que la percepción de los trabajadores del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente es adecuada influyendo satisfactoriamente en el desempeño de sus labores.

Gráfico 5. Condiciones Laborales



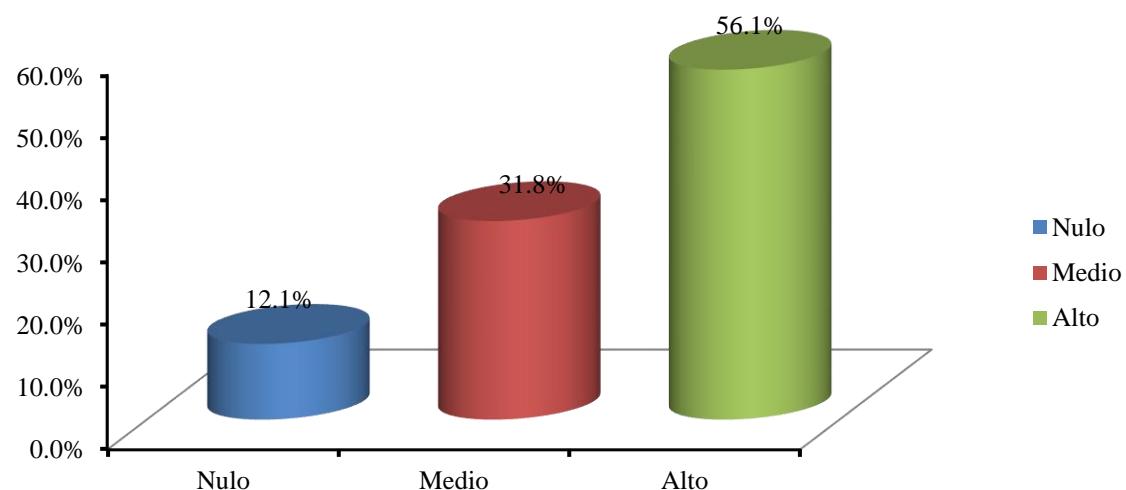
En el Gráfico 5, hallamos que respecto a las condiciones laborales la mayoría de los evaluados presenta un nivel favorable (30.3%) además el 28.8% tiene un nivel muy favorable; por otro lado el 24.2% de evaluados tiene un nivel medio y el 12.1% un nivel desfavorable. Es decir que los trabajadores perciben que las condiciones laborales tanto materiales, económicas y psicosociales favorecen el buen desempeño de las tareas.

Gráfico 6. CLIMA LABORAL



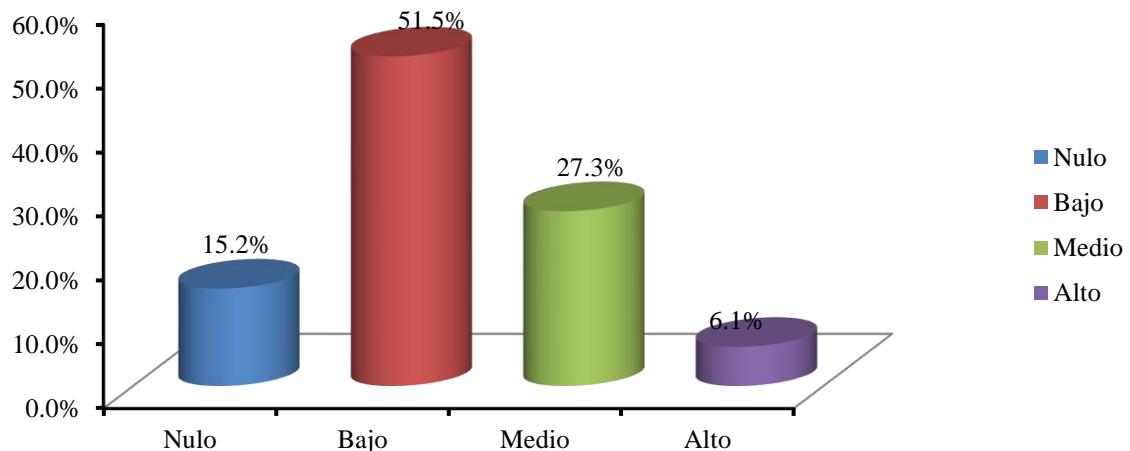
En el gráfico 6, hallamos que respecto al clima laboral la mayoría de los evaluados presenta un nivel muy favorable (30.3%) además el 25.8% tiene un nivel favorable; por otro lado el 25.8% de evaluados tiene un nivel medio y el 12.1% un nivel desfavorable. Es decir que los trabajadores tienen una percepción favorable con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y en condiciones laborables que facilitan su tarea.

Gráfico 7. Niveles de presencia de violencia psicológica en el trabajo



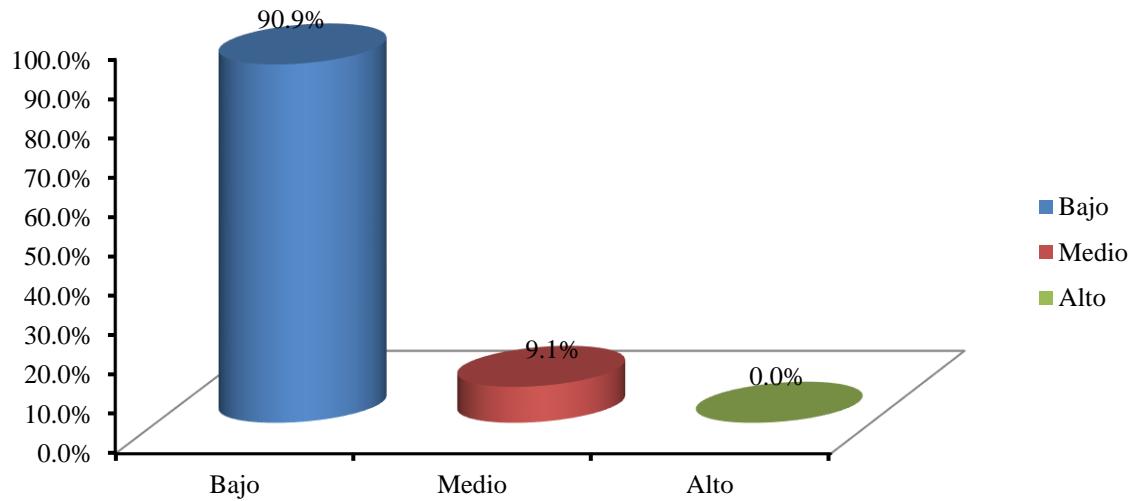
En el Gráfico 7, observamos que la mayoría de evaluados presenta un nivel alto de presencia de mobbing (56.1%), mientras que el 31.8% tiene un nivel medio y un 12.1% presenta un nivel bajo. Es decir que la totalidad de los trabajadores de la organización considera que existen incidentes amenazantes o agresiones entre ellos, esto nos llevaría a presumir la presencia de un desgaste en las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo

Gráfico 8. Niveles de Intensidad de Violencia psicológica en el trabajo



En el Gráfico 8, observamos que la mayoría de evaluados presenta un nivel bajo de intensidad de mobbing (51.5%), mientras que el 27.3% tiene un nivel medio y un 15.2% presenta un nivel nulo. Ello implica que si bien todos los trabajadores evaluados consideran que existe violencia psicológica en el ambiente laboral, la fuerza con que se produce este tipo de agresiones en su mayoría baja; lo cual nos lleva a pensar que el mencionado desgaste en las relaciones interpersonales en el trabajo es generalizado, estos eventos se producen de forma aislada, probablemente se deba a la misma cultura organizacional.

Gráfico 9. Niveles de Acoso psicológica en el trabajo



En el Gráfico 9, observamos que la mayoría de evaluados presenta un nivel bajo de acoso (90.9%), mientras que el 9.1% tiene un nivel medio. Es decir que los encuestados en su mayoría no señalan haber percibido actitudes hostiles, frecuentes, dirigidas a su persona.

Tabla 1. Correlaciones

		Involucramiento					
		Realización personal	ento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborables	Clima laboral
Presencia	Correlación de Pearson	-,341**	-,237	-,302*	-,296*	-,270*	-,321**
	Sig. (bilateral)	,005	,055	,014	,016	,028	,009
	N	66	66	66	66	66	66
Intensidad	Correlación de Pearson	-,415**	-,328**	-,341**	-,425**	-,300*	-,402**
	Sig. (bilateral)	,001	,007	,005	,000	,014	,001
	N	66	66	66	66	66	66
Acoso	Correlación de Pearson	,067	,186	,039	,065	,178	,118
	Sig. (bilateral)	,593	,134	,756	,606	,153	,344
	N	66	66	66	66	66	66

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 1, hallamos que existe una relación estadísticamente significativa entre la presencia de Mobbing ($r= -0.321$; $p<0.05$) y la intensidad del mismo ($r= -0.402$; $p<0.05$) con el clima laboral; en ambos casos la relación es inversa, lo que nos indica que una mayor presencia e intensidad del mobbing se relaciona con clima laboral desfavorable. De la misma forma tanto la presencia como la intensidad del mobbing se relacionan inversamente con las dimensiones del clima laboral como son la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales.

DISCUSIÓN

La aproximación al tema del Acoso laboral o Mobbing en relación con el clima laboral , permite observar que existen escasas investigaciones sobre el tema en nuestro país, sin embargo ambos temas han sido estudiados de manera independiente; el clima laboral cuenta con una cantidad mayor de investigaciones a diferencia del Acoso laboral o Mobbing que apenas comienza a ser tema de interés para los investigadores del área organizacional; es a partir del año 2004 que se identifica un ligero y lento avance en su investigación

En la presente investigación se encontró una relación significativa entre Clima Laboral y acoso laboral hallamos que existe una relación estadísticamente significativa entre la presencia de acoso laboral ($r= -0.321$; $p<0.05$) y la intensidad del mismo ($r= -0.402$; $p<0.05$) con el clima laboral; en ambos casos la relación es inversa, lo que nos indica que una mayor presencia e intensidad del acoso laboral se relaciona con clima laboral desfavorable. De la misma forma tanto la presencia como la intensidad del acoso laboral se relacionan inversamente con las dimensiones del clima laboral como son la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales.

Mediante un análisis por dimensiones del clima laboral se obtuvo que en cuanto la realización personal la mayoría de los evaluados presenta un nivel favorable. Lo cual significa que las posibilidades que el medio laboral les ofrece, para desarrollarse personalmente y profesionalmente, están siendo alcanzadas en su totalidad.

En lo que se refiere al involucramiento laboral la mayoría de los evaluados presenta un nivel favorable que se puede interpretar que ellos se identifican y asumen los valores organizacionales como propios, como agentes de desarrollo personal e institucional. En la investigación de Aldazabal (2010),relacionando a dicha dimensión,nos dice que la dimensión identidad y lealtad de grupo en al ambiente laboral está relacionada directamente con la motivación o necesidad de afiliación. Los individuos con alta necesidad de afiliación responderán a una ambiente que enfatiza la coacción y la lealtad de grupo.

Con respecto a la supervisión la mayoría de los evaluados presenta un nivel favorable lo que refleja que los trabajadores consideran que los encargados de la supervisión brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan y orientan para la ejecución de tareas que forman parte del desempeño diario. Respecto a ello, Marchant, L 2002, quien describió la influencia del clima laboral sobre las personas y su trabajo en empresas de la región de Valparaíso Chile, llegó a la conclusión de que, para que exista un buen clima laboral, es importante y necesaria una jefatura que brinde una supervisión flexible, respetuosa,

apoyadora, que oriente técnicamente y de confianza, que muestre interés por sus funcionarios.

En relación a la comunicación la mayoría de los evaluados presenta un nivel favorable. Esto nos indica que la percepción de los trabajadores del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente es adecuada influyendo satisfactoriamente en el desempeño de sus labores. William Rodríguez (2004) la comunicación es una actividad administrativa que cumple dos propósitos esenciales: a) proporcionar la información y la explicación necesaria para que las personas puedan desempeñar sus tareas, b) proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos que sean necesarios. Considerando esta investigación podemos decir que la empresa evaluada maneja una adecuada y fluida comunicación

Se encontró que las condiciones laborales la mayoría de los evaluados presenta un nivel favorable. Es decir que los trabajadores perciben que las condiciones laborales tanto materiales, económicas y psicosociales favorecen el buen desempeño de las tareas.

Con respecto al clima laboral la mayoría de los evaluados presenta un nivel muy favorable. Es decir que los trabajadores tienen una percepción favorable con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y en condiciones laborables que facilitan su tarea.

Con respecto al Acoso Laboral o Mobbing, se encontró que en cuanto al indicador de Presencia de violencia en el trabajo, la mayoría de los trabajadores perciben violencia en un nivel alto; resultados que coinciden con las investigaciones realizadas por Flores y Linares (2010) y Gamarra y Martínes (2014) donde hallaron que el total de trabajadores percibían presencia de violencia, siendo un mayor porcentaje quienes percibían esta violencia en niveles altos. Con respecto al análisis sobre el indicador intensidad de violencia se obtuvo que un porcentaje mayor de trabajadores indica que esta intensidad se presenta en niveles Bajos, modo similar a los hallazgos de los autores anteriormente mencionados, quienes señalan que prevalece en el nivel bajo de intensidad; lo que significa que a pesar de que los trabajadores perciben violencia no llega a ser intensa y por consiguiente no interfiere en el desarrollo adecuado de sus funciones.

Con respecto al resultado final de Acoso laboral o Mobbing, se obtuvo que un mayor porcentaje de trabajadores no percibe acoso al interior de la empresa en la que ellos investigaron, resultados que se comparan a los de Flores y Linares, quienes señalaron que

la mayoría de los participantes en su investigación no estarían afectados por este Síndrome: lo que indica que los trabajadores no se sienten acosados, a pesar de que perciben situaciones de su entorno laboral.

CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestra investigación encontramos una relación estadísticamente significativa entre la presencia de acoso laboral ($r= -0.321$; $p<0.05$) y la intensidad del mismo ($r= -0.402$; $p<0.05$) con el clima laboral; en ambos casos la relación es inversa, lo que nos indica que una mayor presencia e intensidad del acoso laboral se relaciona con clima laboral desfavorable. De la misma forma tanto la presencia como la intensidad del acoso laboral se relacionan inversamente con las dimensiones del clima laboral como son la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales.

SEGUNDA: Con respecto al clima laboral la mayoría de los evaluados presenta un nivel muy favorable. Es decir que los trabajadores tienen una percepción favorable con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y en condiciones laborables que facilitan su tarea.

TERCERA: Con respecto al Acoso Laboral, se encontró que en cuanto al indicador de Presencia de violencia en el trabajo, la mayoría de los trabajadores perciben violencia en un nivel alto. En cuanto a la intensidad de violencia se obtuvo que un porcentaje mayor de trabajadores indique que esta intensidad se presenta en niveles Bajos. Y con respecto al resultado final de Mobbing o Acoso laboral, se obtuvo que un mayor porcentaje de trabajadores no perciba acoso al interior de la empresa estudiada

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Promover en los centros laborales, el diseño y aplicación de programas de clima laboral que afiancen la asertividad de los trabajadores, para que pueda reconocer conflictos y así los maneje adecuadamente, desarrollando reglas claras, explícitas en su relación con sus compañeros y por ende le permitan afrontar eficazmente una situación de acoso.

SEGUNDA: Se recomienda realizar nuevos estudios relativos al constructo de acoso psicológico en el trabajo con el fin de explorarlo, explicarlo y diferenciarlo de otros conceptos relacionados, por ser este, un fenómeno poco conocido en el contexto nacional.

TERCERA: Se sugiere investigar a fondo los factores causales y mantenedores del acoso psicológico a fin de prevenir la ocurrencia de este fenómeno y evitar sus consecuencias perjudiciales.

CUARTA: Promover estudios cualitativos, longitudinales y transculturales con el objetivo de incrementar el entendimiento de los procesos y factores que conducen a la ocurrencia del mobbing y permitir establecer inferencias causales.

BIBLIOGRAFÍA

Aldasabal (2010). Inteligencia emocional y su relación con el clima laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero. Tesis pregrado. Universidad nacional de San Agustín.

Ausfelder, T. (2002). Mobbing. El Acoso Moral en el trabajo. Barcelona: Océano-Ámbar. Consultado el 14 de Agosto del 2016. <<http://es.scribd.com/doc/7129435/Ausfelder>>rude-Mobbing-El-Acoso-Moralen-El-Trabajo>

Björkgvist, K., ósterman, k. and Lagerspetz, k. (1994). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behavior*. Chicago. Consultado el 14 de Agosto del 2016.<<http://www.vasa.abo.fi/svf/up/diss.htm>>

Brodsky, C. (1976). The harassed worker. Toronto: Lexington Books. DC Health Company.

Brow W. y Moberg D (1990). Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. México: Editorial Limusa

Brunet, (2002) El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
Cabrera, J (1999) *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.

Caligiore y Díaz, (2003,) Psicología del trabajo, de las organizaciones y de los recursos humanos. Nuevas aproximaciones. Madrid: Biblioteca Nueva. pp. 340- 343.

Chiavenato I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana. 5.^a ed.

Einarsen ,S. (2000) Harassent And Bulling At Work : A Review Of The Scandinavian Aproach . Aggression And Violent Behavot ,5 (4) , 379_ 401.Recuperado En :Http://Www.Sciedirect.Com/Science.

Einarsen, S., Raknes, B. y Matthiesen, S. (1994). La intimidación y el acoso en el trabajo. y su relación con la calidad del entorno de trabajo: Un estudio exploratorio. Bergen: Taylor & Francis Ltd.

Einarsen, S. y Raknes, B. (1995). Harassment at work and victimization of men. Seventh European Congress of Work an Organizational Psychology, GyörHungria. Consultado el 16 de Agosto del 2016. <http://books.google.com.pe/books?id=1843u-AaclC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f>

Escat, M. (2003), La Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de la Educación. Ser profesor Universitario. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.serprofesorUniversitario.pro.br/index>. Consulta: 2015, Septiembre 14].

Escudero, J. (2004). Mobbing: Análisis Multidisciplinar Y Estrategia Legal. Barcelona: Bosh.

Fernández Y Llorens (2002) Acoso Moral (mobbing): Una dimensión del riesgo psicosocial". Consultado 12 julio de 2915 <<http://www.ccoo.es\ista.es\istas>>

Flores D. y Linares D. (2010) Acoso Psicologico en el trabajo, personalidad y Variables sociodemográficas en los empleados administrativos de la gerencia regional de Salud Arequipa. Tesis pregrado. Universidad nacional de San Agustín.

Furnham (2001), Psicología organizacional. México: Oxford UniversityPress.

Gamarra, N. y Martínez V. (2014) Prevalencia del Mobbing o Acoso Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa industrial de Arequipa. Tesis pregrado. Universidad nacional de San Agustín.

Gonzales, D. (2012). El Acoso Psicológico en el lugar de trabajo: Epidemiología, Variables Psicosociales y repercusiones Forenses. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

Hernández, Fernández y Baptista, (2003) Metodología De La Investigación (4ed) México editorial Mac Graw Hill

Hirigoyen, M. F. (2001). El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso (p. 769). Madrid: Paidós.

Hoel, H. Cooper, C. y. (2003). . La experiencia de la intimidación en Gran Bretaña: El impacto de la situación organizacional. Revista Europea de Trabajo y Psicología Organizacional, 10, 443-465 pag

Hodgetts y Altman (1985) *Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*. México: D.F.: Editorial Trillas.

Jaime,L y Araujo,T (2007) Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional. México: McGraw Hill.

Joyce y Slocum (1987) Factores Asociados a la Percepción del Ambiente Interno Organizacional de Docentes Universitarios. Interamericana de Psicología Ocupacional 11 (1 y 2). Pp: 121-137.

Juarez&Hernandez (2007) *Manual de Procedimientos para Intervenciones en Sitio de clima organizacional-SA Torganizacional-SAT*

Leymann, H. (1996): "The Mobbing Encyclopaedia, Bullying". EditionsWhistleblowing.

Litwin y Stringer(1968) Psicología De Las Organizaciones, Mexico Editorial Prentice Hall

López Cabarcos, Vásquez Rodríguez & Picón Prado,(2006). "Mobbing, aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral". Mapfre Medicina pag:253-260

Marchant, L (2002) *Clima Organizacional Su Relación Con El Factor Humano*. CEPROCADEP, México

Maldonado A. y Mamani Y. (2015) Satisfacción y Clima Laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Arequipa. Tesis pregrado. Universidad nacional de San Agustín.

Mansilla, I.(2008). Acoso Laboral o Mobbing". Consultado 10 de Agosto de 2015

http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo5_3.shtml

Mansilla. (2012)Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica Consultado 10 de Agosto de 2014

Marín, Y y Tamayo, P (2013) Indicadores de clima laboral y la relación con la satisfacción con el cliente, Tesis pregrado. Universidad nacional de San Agustín

Martínez y Cruz, (2008) "el acoso psicológico en trabajo" Artículo recibido el 9 de abril y aceptado el 23 de junio de 2008. *Psicología y Salud*, Vol.18 nº2

Mayoral B.; Espluga t (2010) "Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso".*Cuadernos de Relaciones Laborales*, 28 (2): 233-255. Madrid

Meseguer (2004). El Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una em Hortofrutícola. Tesis Doctoral. Universidad de

Murcia. Murcia.

Meseguer. M., Soler, M., SÁEZ. M. y GARCÍA I. (2007). Incidencia, componentes y origen del mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola. Colognia. Murcia. España.

Meseguer M., Sáez, M. y García I. (2008). Workplace mobbing and effects on workers health. Spanish Journal of Psychology. España Moran A. (2006), Relación entre al Acoso psicológico y burnout. Diferencias de Genero". España.

Moreno, Rodríguez, A., Garrosa, Morante y Rodríguez, R., 2005 diferencias de genero en acoso psicológico e trabajo en estudio de población española .psicología en estudio, Maringá 10(1) 3-10. Recuperado en www.scielo.br/pdf/pe/v10na01.pdf

Navarrete S. (2010) "Mobbing: ¿debemos seguir llamándolo así? Lorenz y Leymann revisitados" consultado 17 mayo de 2015

https://www.researchgate.net/publication/275056766_Mobbing_debemos_seguir_llamando_así_Lorenz_y_Leymann_revisitados

Niedl, K. (1995). Mobbing/Bullying. Consultado el 16 de Agosto del 2014. <http://www.amazon.de/Mobbin£zBullvin2ArbeitsplatzpersonalwirtschaftlichFeindseliQkeiten/dp/3879881146>3 8076490.html>http://www.who.int/mental_health/publications/action_plan/es/

Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1, Lima

Palma (2004) *escala de clima laboral* , Lima, cartolan

Palma, S. (2000), Motivación y clima laboral en personal de universidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 1,(3), 11-21.

Paramo C. (2004) *Tres Enfoques Relacionados Con El Clima Organizacional*, Tesis Doctoral. Universidad De Sabana-Cundinamarca.

Pando ..Aranda B. Preciado S. Franco C. y Salazar E. (2006). Validez y confiabilidad del inventario de ' y acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). Guadalajara.

Piñuel Y Zabala (2001) *Mobbing: Cómo Sobrevivir Al Acoso Psicológico En El Trabajo*. Front Cover. Editorial SAL TERRAE

- Piñuel y Zabala, I. (2003). Mobbing (p. 82). Santander: Sal Térrea.
- Piñuel y Zabala y Oñate (2004), La incidencia del Mobbing y el Burnout en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (y en la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE). Madrid.
- Quilla D. y Chicaña N. (2013) Clima Laboral y Valores Interpersonales en la Municipalidad de La Villa Hermosa de Cayma de Arequipa. Tesis pregrado. Universidad nacional de San Agustín
- Rodríguez (2005) Psicología de las organizaciones. Barcelona: UOC.
- Rondon, A y torres,J (2013) Habilidades Sociales Y Mobbing En Servidores Pùblicos De Arequipa Tesis pregrado. Universidad nacional de San Agustín
- Rousseau, K (1988) Comportamiento Organizacional. Prentice Hall. Pearson.
- Sáez, M. C. y García-Izquierdo, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo. En J. Buendía y F. Ramos (Coord.), Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide.
- Suárez, R. (2008, mayo). Clima Organizacional. Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de <http://www.slideshare.net/suarezp/clima-organizacional-1514525>
- Vilca, C.(2006) Clima Laboral Con El Síndrome De Bournot Estudio Realizado En El Personal De Salud De Micro Redes De Buenos Aires Y Francisco Bolognesi Del Distrito De CaymaTesis pregrado. Universidad nacional de San Agustín
- Zapf, D. (1999). “Mobbing in Organisationen - ÜberblickZum Stand der Forschung”. ZeitschriftArbeits y OrganisationsPsychologienum 43

ANEXOS

DATOS GENERALES

Sexo: Femenino () masculino ()
Edad:
Estado civil: soltero (a)() casado(a)() conviviente () viudo(a)() divorciado(a)()
Nombrado () Contratado ()
Tiempo de servicio: _____ años _____ meses
Zona: A() B() C()
Puesto:

GRACIAS POR SU PARTICIPACION ☺

INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo. Para ello se requiere que conteste CON TOTAL SINCERIDAD los dos incisos con sus preguntas. El primero, que es el inciso (A), se refiere a la frecuencia con la que ocurre lo que se pregunta, y el segundo (B) alude a la frecuencia con que eso le ocurre con respecto a sus compañeros. Toda la información será CONFIDENCIAL y solo será utilizada por personas calificadas y únicamente con fines investigativos.

RESPUESTAS:

A)

- 4. Muyfrecuentemente.
- 3. Frecuentemente.
- 2. Algunasveces.
- 1. Casinunca.
- 0. Nunca.

B)

- 1. Menosqueamiscompañeros.
- 2. Igualqueamiscompañeros.
- 3. Másquealrestodemiscompañeros.

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación.		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir.		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal(a) trabajador(a).		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que haya hecho algo bien.		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros(as).		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
14. Siento que se me impide expresarme.		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera).		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas.		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme.		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros.		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		

ESCALA DE CLIMA LABORAL (Palma, 1999)

Instrucciones:

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.

Tome en consideración la siguiente gradiente: Nunca; Poco; Regular; Mucho; Siempre.

	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para logarlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					

26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe una buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconoce los logros en el trabajo.					
47. La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la Organización.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

CASO 1

ANAMNESIS

I.-DATOS DE FILIACIÓN

- Nombres y apellidos : V. CH.C
- Edad : 31 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 15/08/1984
- Lugar de nacimiento : Cusco
- Lugar de procedencia : Arequipa
- Grado de instrucción : secundaria
- Estado civil : soltera
- Ocupación : Ama de casa
- Religión : Católica
- Referente : Obstetricia
- Informantes : La paciente
- Lugar de evaluación : HRHD
- Fechas de evaluación : 17 de octubre del 2015
- Examinadora : Andrea Carolina Chullo Potocino

II.- MOTIVO DE CONSULTA

Vilma es referida del consultorio de obstetricia para su atención psicológica debido a su estado de ánimo deprimido, se presenta a consulta sola manifestando su incomodada, "me siente terrible, me siento mal, me siento triste, desganada y muy cansada", refiere que llora todo el tiempo, señala que se siente así a causa de que terminó su relación con su pareja, menciona "cada vez que piensa en él, me siento muy triste y me da mucha cólera "

III.- HISTORIA DE LA ENFERMEDAD

Vilma refiere que se siente triste y preocupada desde que se enteró que estaba embarazada ante los síntomas de vómitos, mareos y retraso en su ciclo menstrual, poco después acude al centro de salud donde le confirman su estado de gestación.

Vilma menciona que no sabía como su pareja reaccionaría a la noticia. La pareja de la paciente, Wilbert, trabaja en un consorcio de construcción en la ciudad de Moquegua como operario de montacarga ,trabaja hace 6 meses, su modo de trabajo es de 24 días labora en Moquegua y se queda una semana con Vilma "sistema 24X7", lo cual manifiesta Vilma que ha hecho que su relación de pareja sea más distante y casi no hay comunicación entre ellos, ha cambiado bastante desde que se fue a Moquegua, ella piensa que fue ahí donde su relación se debilitó mucho. Menciona que discuten constantemente siempre es

por motivos de dinero, refiere que en una ocasión, tuvieron una discusión muy fuerte a causa de unas deudas con el banco, su pareja Wilbert le increpa que no colabora con el mantenimiento de la casa, su sueldo es muy poco y sería mejor que ella se quede en casa y ya no trabaje, llegan a gritarse e insultarse, Wilbert se va del hogar mencionando no aguantar, Vilma llama a Karla, su mejor amiga, para que la acompañe, le cuenta sobre la discusión. Después de unos días la pareja de Vilma regresa a casa y se reconcilia. Por lo cual Vilma siente miedo ante su reacción, porque a pesar de todo ella lo ama y atribuye que es por el trabajo que su relación se debilitó.

Ante los consejos de su amiga decide contarle sobre el embarazo a su pareja el cual al enterarse, se muestra feliz, la abraza y promete cuidar de ellos, los días siguientes Wilbert se torna más atento con ella, la acompaña a sus controles en el centro de salud, le compra ropa, toma fotos, visitan a madre de Wilbert para contarle sobre el bebé, también le promete que viajará el siguiente mes para contárselo a sus padres que viven en Cusco y poder casarse, y que ella no se preocupó.

A inicio del mes de mayo, un amigo cercano a la pareja, le cuentan que su pareja está faltado al trabajo y que en una ocasión lo vio con una mujer saliendo de un hotel también sale en la noche y llega a veces borracho. Vilma trata de comunicarse con él, pero su teléfono está apagado. Cuando regresa de trabajar, ella le increpa sobre rumores, su pareja, él niega todo lo dicho, llegando a discutir. Wilbert decide irse de casa, en esos días, Vilma recibe la visita de sus padres que venían de Cusco, los recibe en su cuarto pero no llega contarle nada sobre la relación con Wilbert o sobre el embarazo por temor de la reacción de sus padres especialmente de su madre Vilma despidió a sus padres para evitar problemas, menciona que no quería preocuparlos.

Vilma manifiesta que ya no puede dormir, le duele mucho su cabeza, se siente “terrible”, llora y menciona que fue muy injusta con Wilbert en juzgarlo y que deseaba volver hablar con él y aclarar las cosas con Wilbert, aun Vilma lo amaba y necesita verlo de nuevo pero no llega a comunicarse, ya que su celular está apagado y su familia refiere no saber dónde está.

Wilbert aparecería en casa y le refiere que no quiere hablar de nada, menciona que ya tiene otra relación y que viene solo a recoger sus cosas, Vilma llora y grita, le reclama, Wilbert menciona tener dudas sobre la paternidad del bebé y que no se hará responsable.

A partir de Wilbert se fue de casa, Vilma comenzó a sentirse mal, se encierra en su cuarto, no tiene ganas de hacer nada, duerme en las mañanas, a veces no puede dormir en la noche, no come bien, ha bajado de peso y ha estado internada 2 veces por constantes vómitos y por bajo en peso, el bebé se encuentra bien según refiere Vilma, manifiesta que desea tenerlo pero ella siente miedo porque no sabe si lo hará bien sola, ella

siempre deseó formar una familia con su pareja, ya lo tenía planeado hace mucho tiempo, pero ahora se siente preocupada por el futuro de su bebé y de ella misma, se siente intranquila, llora todo los días especialmente cuando mira fotos o recuerdos de su pareja, en ocasiones, llama al celular de Wilbert ,intenta hablar con madre de Wilbert, pero se niega, siente que ya no puede manejar esta situación, en ciertas ocasiones ha pensado en quitarse la vida, también se siente avergonzada decirle a sus padres su estado de gestación, ya que cree que se decepcionaran mucho. Actualmente Vilma tiene 7 meses de gestación.

IV.- ANTECEDENTES PERSONALES

Periodo de desarrollo

- Etapa prenatal**

Vilma fue de un embarazo deseado, no planificado, su madre tenía 28 años, su madre no acude a sus controles ya que le era muy lejos el centro de salud.

- Etapa natal**

Nació de parto vaginal de atención domiciliaria, atendida por partera, no sabe el peso al nacer, aparentemente sin complicaciones. Paciente que recibió leche materna a hasta los 9 meses ablaactancia a los 6 meses. Recibió todas sus vacunas.

- Etapa post natal**

Empezó a hablar al año y medio. Empezó a caminar al año. Inicio de control de esfínter urinario a los 2 años, no presenta ninguna alteración en su desarrollo psicomotor, no recuerda a qué edad sostuvo la cabeza. Paciente refiere que era una niña juguetona con su hermana mayor, la relación con su padre era agradable. Paciente refiere que le consentían en todo tanto a ella como a sus hermanas. No refiere maltratos, ni berrinches.

- Etapa pre escolar y escolar**

Empezó a estudiar a los 4 años. En la primaria estudió en colegio mixto donde estudió hasta 6to primaria, ya que menciona que le gustaba más ayudar en la tienda de sus padres, no le gustaba mucho el colegio ya que se aburría y profesora no tenía paciencia, gritaba mucho, a pesar de ello, no ha repetido de año, ni sacaba diplomas, tenía pocos amigos en la mayoría de sexo femenino. Cuando llegó a Arequipa, decidió culminar sus estudios en CEBA en turno nocturno, luego intentó estudiar contabilidad, dejándolo por falta de interés y de dinero.

- **Desarrollo y función sexual**

Vilma se identifica como mujer, de preferencias heterosexuales, solo tuvo una pareja sexual que es su pareja actual.

Dice haber tenido dos enamorados, Juan; un taxista con que tuvo una relación de un año, Fredy ; un electricista el cual lo conoció en 2014 pero estuvieron uno pocos meses lo dejó por causa de infidelidad, señala "no fueron relaciones serias". Su actual pareja Wilbert, operario montacarguista, tiene casi un año de convivencia.

Niega antecedentes de tocamientos indebidos, su menarquia fue a los 12 años. No tuvo abortos ni embarazos previos. Nunca le hablaron de temas relacionados a la sexualidad y solo conoce un método anticonceptivo. El preservativo.

- **Historia de recreación y de vida**

De niña a Vilma le gustaba participar en actividades artísticos como: baile y canto, prefería ayudar en negocio de sus padres y jugar con su hermana mayor.

Cuando llega a Arequipa, decide ingresar al CEBA y poder culminar sus estudio, conociendo a muchos compañeros que como ella estudiaba y trabajaban a la vez y también conoce a su mejor amiga Karla ,quien vive con ella en una misma pensión, entablando una gran amistad, refiere que por su forma de ser le recordaba a su hermana mayor, con amiga Karla se vuelve mas alegre y mas sociable, en sus tiempos libre salían a pasear, a bailar aunque siempre era reservada y se ponía nerviosa con la presencia de los chicos, ya que se sentía incomoda. Le gustan los números y los lugares tranquilos. No se reúne con su familia desde que vino del Cusco solo en cumpleaños y feriados , menciona que es por falta de tiempo y dinero ya que se le hace muy imposible viajar hasta cusco ,por eso sus padres vienen a visitarla a ella.

- **Aspecto laboral:**

A los 8 años empieza a ayudando en la tienda de su padre vendiendo ropa y artículos de ferretería, ya que era un negocio familiar donde ayudaba, no ganaba un sueldo. Fue a los 18 años cuando llegó a Arequipa y tuvo su primer empleo remunerado, trabajando en una tienda mientras estudiaba en las noches. A los 25 años trabajo en una chocolatería, luego trabajo en una casa y es allí donde conoce a Wilbert.

Actualmente por su estado de gestación, Vilma ha decidido no trabajar y cuidar de su salud ya que menciona sentirse mal.

- **Religión**

Católica

- **Hábitos**

No fuma, toma bebidas alcohólicas esporádicamente en compromisos, no ha consumido ningún tipo de drogas, regularmente antes de su embarazo tomaba pastilla para el dolor de cabeza.

Antecedentes mórbidos personales

A. Enfermedades y accidentes

Migraña refiere haber consultado con especialista en 2012

Preclamsia y amenaza de aborto en 2015

B. Personalidad premórbida

En la infancia, Vilma se describe como una niña obediente y buena con sus padres, tímida, y callada con los otros niños especialmente con el sexo masculino, tenía pocos amigos, prefería estar con su hermana mayor y su padre en tienda. En su adolescencia era introvertida, no salía mucho prefería ver televisión.

Cuando llega a Arequipa, donde se vuelve más sociable y disfrutaba de compañía de compañeros de estudio y de trabajo, era más comunicativa, más activa, alegre, bromista, pero siempre reservada con los varones. Actualmente Vilma se describe como una persona sentimental, intranquila e insegura.

Antecedentes familiares:

- **Composición familiar**

Vilma pertenece una familia nuclear compuesto por sus padres y sus 3 hermanas, siendo ella la segunda, Vilma procede de Cusco. Su Padre de 66 años, es negociante , sufre de gastritis, es operado de apendicitis 2002; su madre de 62 años, es negociante y ama de casa, aparentemente sana; su hermana mayor de 36 años ,es casada, es cosmetóloga de profesión y tiene 2 hijos, vive con su esposo en Cusco y su Hermana menor de 29 años, profesora de educación primaria vive en Tacna, sufre de migraña y tiene un enamorado que también es profesor.

- **Dinámica familiar**

Vilma pertenece a una familiar nuclear. Ella Vivió con ambos padres hasta los 18 años. Luego viajaría a Arequipa por trabajo, el ambiente familiar era bueno. La relación con su padre es muy buena , ya que siempre la ha estimado más que a sus

hermanas dice "ser su engreída" , Vilma menciona que su padre siempre se siente culpable de no haberle podido dado mas y que tuvo que envíala a Arequipa a buscar un mejor futuro , la relación con su madre no era muy buena, no eran muy cercanas, ya que no hablan mucho, siempre recuerda que su madre era una persona muy seria y recta y no sentía la misma confianza que a su papa, nunca entendió porque en tanto en la relación con sus hermanas Vilma lo describe como buena ,especialmente con su hermana mayor ya que siempre la cuidaba y la ayudaba mucho pero luego que llego a Arequipa perdió todo contacto con ella, ahora solo la llama por celular ya que no puede viajar y con su hermana menor ,cuando era pequeña se encargo de ella y apoyo en sus estudios mandándole dinero, algunas veces viene a visitarla.

Wilbert de 32 años operador de montacarga aparentemente sano convive con pareja hace más de un año, su relación fue muy buena lo describe como una persona buena, atento y cariñoso la cuidaba mucho, se sentía protegida a veces le hacía recordar a su padre.

Su vivienda es de material noble, de propiedad de ambos, cuenta con luz, agua y desagüe, de 1 habitaciones, vive sola actualmente. Su pareja era quien mantenía el hogar.

VI.- RESUMEN.

Vilma es referida del consultorio de obstetricia para su atención psicológica debido a su estado de ánimo deprimido, se presenta a consulta sola manifestando su incomodada, "me siente terrible, me siento mal, me siento triste, desganada y muy cansada", refiere que llora todo el tiempo, señala que se siente así a causa de que termino su relación con su pareja, menciona " cada vez que piensa en él, me siento muy triste y me da mucha cólera "

Vilma refiere que el trabajo de wilbert ha hecho que su relación de pareja sea más distante y casi no hay comunicación entre ellos, "él ha cambiado bastante desde que se fue a Moquegua", ella piensa que fue ahí donde su relación se debilito mucho, menciona que discuten constantemente y que los motivos de esta discusiones es siempre de dinero, refiere que en una ocasión, tuvieron una discusión muy fuerte a causa de unas deudas con el banco, su pareja Wilbert le increpa que no colabora con el mantenimiento de la casa, su sueldo es muy poco.

Menciona que se siente mal. Se encierra en su cuarto, no tiene ganas de hacer nada, duerme en las mañanas a veces no puede dormir en la noche, no

come bien ha bajado de peso y ha estado internada 2 veces por constantes vomitos y bajo de peso. Vilma cuenta que a inicio del mes de mayo, un amigo cercano a la pareja, le cuentan que su pareja esta faltado al trabajo y que en una ocasión lo vio con una mujer saliendo de un hotel también sale en la noche y llega a veces borracho. Vilma trata de comunicarse con él, pero su teléfono esta apagado. Cuando regresa de trabajar, ella le increpa sobre rumores, su pareja, él niega todo lo dicho, llegando a discutir. Wilbert decide irse de casa, en eso días, y seria mejor que ella se quede en casa y ya no trabaje, llegan a gritarse e insultarse, Wilbert se va del hogar mencionando no aguantar.

A partir de Wilbert se fue de casa ,Vilma comenzó a sentirse mal, se encierra en su cuarto, no tiene ganas de hacer nada ,duerme en las mañanas, a veces no puede dormir en la noche, no come bien, ha bajado de peso y ha estado internada 2 veces por constantes vómitos y por bajo en peso ,el bebe se encuentra bien según refiere Vilma ,manifiesta que desea tenerlo pero ella siente miedo porque no sabe si lo hará bien sola, ella siempre deseó formar una familia con su pareja, ya lo tenia planeado hace mucho tiempo, pero ahora se siente preocupada por el futuro de su bebe y de ella misma, se siente intranquila, llora todo los días especialmente cuando mira fotos o recuerdos de su pareja, en ocasiones, llama al celular de Wilbert ,intenta hablar con madre de Wilbert, pero se niega, siente que ya no puede manejar esta situación, en ciertas ocasiones ha pensado en quitarse la vida, también se siente avergonzada decirle a sus padres su estado de gestación, ya que cree que se decepcionaran mucho. Actualmente Vilma tiene 7 meses de gestación.

Cuando llega a Arequipa, decide ingresar al CEBA ya solo estudio hasta primaria, conociendo a muchos compañeros que como ella estudiaba y trabajaban a la vez y también conoce a su mejor amiga Karla ,quien vive con ella en una misma pensión, entablando una gran amistad, refiere que por su forma de ser le recordaba a su hermana mayor, con amiga Karla se vuelve mas alegre y mas sociable, en sus tiempos libre salían a pasear, a bailar aunque siempre era reservada y se ponía nerviosa con la presencia de los chicos, ya que se sentía incomoda. Le gustan los números y los lugares tranquilos. No se reúne con su familia desde que vino del Cusco solo en cumpleaños y feriados, menciona que es por falta de tiempo y dinero ya que se le hace muy imposible viajar hasta cusco, por eso sus padres vienen a visitarla a ella.

Andrea Carolina ChulloPotocino

Interna de Psicología

EXAMEN MENTAL

I.-DATOS DE FILIACIÓN

- Nombres y apellidos : V. CH..C
- Edad : 31 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 15/08/1984
- Lugar de nacimiento : Cusco
- Lugar de procedencia : Arequipa
- Grado de instrucción : secundaria
- Estado civil : soltera
- Ocupación : Ama de casa
- Religión : Católica
- Referente : Obstetricia
- Informantes : La paciente
- Lugar de evaluación : HRHD
- Fechas de evaluación : 17 de octubre del 2015
- Examinadora : Andrea Carolina Chullo Potocino

II.-PORTE COMPORTAMIENTO Y ACTITUD

El paciente aparenta edad cronológica referida, es de contextura gruesa, mide aproximadamente 1.70m de estatura, mestiza, cabello largo trenzado, se le observa un adecuado cuidado personal, tono de voz bajo.

Su postura es ligeramente encorvada, su marcha es normal, entabla una conversación tranquila y pasiva hace contacto visual, colabora con las preguntas realizadas y añade comentarios y detalles personales.

III.- ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN

Conciencia. Responde a estímulos, tiempo de reacción lenta, comprende, interpreta y responde adecuadamente.

Atención parcialmente conservada se distrae fácilmente en ocasiones pide que se reitere la pregunta o se le vuelva a explicar el ejercicio.

Orientación es adecuada, reconoce donde se encuentra, datos personales y partes de su cuerpo .se ubica parcialmente en tiempo ya que hay momentos que menciona no recordar o se distrae.

IV.-LENGUAJE

En cuanto a su lenguaje expresivo es adecuada ya puede articulara palabras, formar oraciones, logra repetir las palabras, frases y logra reconocer objetos cotidianos, correctamente aunque su tono de voz fue variando de fuerte a débil y el curso de lenguaje fue disminuyendo queda en ocasiones en silencio.

En su lenguaje compresivo es adecuada ya que no se encontró ningún problema de lenguaje .su vocabulario es normal, su Discurso redundante sobre su relación con su pareja.

V.-PENSAMIENTO

El curso de su pensamiento esta conservado y coherente, no se evidencia ningún trastorno, ya que refiere sus ideas con fluidez.

VI.-PERCEPCIÓN

En su percepción no muestra alteraciones sensoperceptivas y manifiesta no haber experimentado alucinaciones o ilusiones.

VII.- MEMORIA

Memoria a largo plazo se encuentra conservada, puesto que recuerda acontecimientos cronológicos de su vida personal, familiar y con la presencia de varios detalles y de forma secuencial, provocando llanto cuando está relacionado con su pareja.

Su memoria a corto plazo esta parcialmente conservada, porque puede evocar conductas realizadas durante la mañana y la tarde de ayer pero con cierta dificultad.

VIII.-CALCULO Y ABSTRACCIÓN

Esta función psicológica superior está dentro de lo esperado, es capaz de realizar operaciones aritméticas en complejidad acorde a su grado de

instrucción alcanzado, así mismo responde acertadamente a preguntas de cultura general, referida a fechas, personajes y lugares.

IX.-ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS

Su estado de ánimo es deprimido, sintiéndose desalentada, triste, cansada y preocupada por su situación sentimental. Denota en su expresión facial tristeza y apatía.

X.-COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DE LA ENFERMEDAD

Vilma es parcialmente consciente del problema que tiene y del grado en que está afectando su vida.

XI.-RESUMEN

Vilma aparenta su edad, mantiene un adecuado cuidado personal, su postura es ligeramente encorvada su marcha normal, hay colaboración en la entrevista. En cuanto a su atención es conservada, memoria remota conservada, memoria reciente e inmediata parcialmente conservadas, cálculo básico adecuado, su juicio es conservado. Tiene pensamiento coherente, habla y lenguaje en forma adecuada, discurso redundante de tono variable no muestra alteraciones sensoperceptivas y manifiesta no haber experimentado alucinaciones o ilusiones. En cuanto a su estado de ánimo es deprimido, Denota en su expresión facial tristeza. Presenta parcial conciencia de su enfermedad.

Andrea Carolina ChulloPotocino

Interna de psicología

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

- Nombres y apellidos : V. CH.C
- Edad : 31 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 15/08/1984
- Lugar de nacimiento : Cusco
- Lugar de procedencia : Arequipa
- Grado de instrucción : secundaria
- Estado civil : soltera
- Ocupación : Ama de casa
- Religión : Católica
- Referente : Obstetricia
- Informantes : La paciente
- Lugar de evaluación : HRHD
- Fechas de evaluación : 17 de octubre del 2015
- Examinadora : Andrea Carolina Chullo Potocino

II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Observación

Pruebas psicométricas

- Inventario Clínico Multiaxial de Millón II (MCMI-II)
- Test de inteligencia TONY-2
- Inventario de depresión de Beck
- Test de la Figura Humana de Karen Machover

III. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A. Inventario Clínico Multiaxial de Millón II (MCMI-II)

PATRONES CLÍNICOS ELEVADOS DE PERSONALIDAD

AUTODERROTISTA, se relaciona con los demás de una manera autosacrificada; permite, y quizás fomenta, que los demás se aprovechen de

ella. Recuerda activamente sus percances pasados y transforma otra circunstancia afortunada en resultados potencialmente más problemáticos. Actúa de una manera modesta e intenta pasar desapercibida, intensifica su déficit y se sitúa en un plano inferior. EVITATIVO, experimenta pocos refuerzos positivos tanto de sí misma como de otros. Mantiene una actitud vigilante por miedo a sus impulsos y el anhelo de afecto provoca que revivan situaciones que anteriormente le causaron dolor o agonía. DEPENDIENTE, busca conseguir afecto y seguridad. Carece de iniciativa y autonomía como consecuencia de la sobreprotección. Se somete a los deseos de otros a fin de mantener su afecto. HISTRÍÓNICA, busca llamar la atención y los favores que recibe como también evita el desinterés o la desaprobación de los demás. Frecuentemente muestra una búsqueda de afecto insaciable, e incluso indiscriminada. Posee una autoconfianza engañosa.

PATOLOGÍA SEVERA DE LA PERSONALIDAD

BORDERLINE, experimenta intensos estados de ánimo, con períodos recurrentes de abatimiento y apatía, frecuentemente entremezclados con períodos de enfado, inquietud o euforia. Acompañado de pensamientos recurrentes de suicidio, excesiva preocupación por asegurar el afecto, tiene dificultades para mantener un claro sentido de identidad y muestra una evidente ambivalencia cognitivo - afectiva con sentimientos simultáneos de rabia, amor y culpabilidad.

SÍNDROME CLÍNICO

ANSIEDAD como, Vilma tiende a quejarse de una gran variedad de malestares físicos, como tensión, excesiva sudoración, dolores musculares indefinidos y náuseas. También se muestra notablemente excitada y tiene un sentido aprensivo de los problemas, una hipersensibilidad a cualquier ambiente, inquietud y susceptibilidad generalizada.

B. Test De Inteligencia TONY-2

Puntaje directo	Percentil	C.I	Categoría
33	63	100	NORMAL

C. Inventario De Depresión De Beck

Obtuvo un puntaje de 25 puntos ubicándose en la categoría de depresión moderada.

Paciente presenta indicadores de sensación de sentirse triste, ansiosa, irritable con pérdida de intereses en las cosas que antes disfrutaba, decaída emocionalmente.

D. Test de la Figura Humana de Karen Machover.

En la evaluación de figura humana se evidencio lo siguiente, muestran una tendencia hacia, la dependencia y la compañía y actitudes de agresión e inseguridad. Las enmendaduras son indicador de ansiedad e inseguridad hacia la opinión social, necesidad de aprobación y agresividad. Sin embargo en ocasiones se muestra introvertida, retraída y ansiosa en su interacción con el ambiente.

En sus relaciones interpersonales evidencia necesidad de afecto, es por ello que se esfuerza por ganar la aprobación de los demás otorgar mucho valor a los demás y ella se disminuye. Evidencia también un temperamento reprimido, preocupación somática. La evaluada se considera a la mujer como la figura de autoridad y es humilde.

C. Escala de Hamilton (Hamd)

Obtuvo un puntaje de 22 puntos ubicándola en categoría de depresión moderada.

IV. RESUMEN

Paciente de 31 años con Patrones de Personalidad autoderrotista, evitativas, dependiente e histriónica. Con una patología severa de personalidad tipo Borderline y síndromes clínicos de Ansiedad, su nivel de depresión es moderado intenso. Posee un coeficiente intelectual total de 83, correspondiéndole un nivel de competencia ubicado en la categoría normal así mismo posee un carácter apático, conflictual, materialista y autoritario. Muestran una tendencia hacia, la dependencia y la compañía y actitudes de agresión e inseguridad. Las enmendaduras son indicador de ansiedad e

inseguridad hacia la opinión social, necesidad de aprobación y agresividad. En sus relaciones interpersonales evidencia necesidad de afecto, es por ello que se esfuerza por ganar la aprobación de los demás otorgar mucho valor a los demás y ella se disminuye. Evidencia también un temperamento reprimido, preocupación somática. Tiene una autoimagen negativa, condiciona sus fracasos a su inseguridad.

Andrea Carolina ChulloPotocino

Interna de psicología

INFORME PSICOLOGICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

- Nombres y apellidos : V. CH.C
- Edad : 31 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 15/08/1984
- Lugar de nacimiento : Cusco
- Lugar de procedencia : Arequipa
- Grado de instrucción : secundaria
- Estado civil : soltera
- Ocupación : Ama de casa
- Religión : Católica
- Referente : Obstetricia
- Informantes : La paciente
- Lugar de evaluación : HRHD
- Fechas de evaluación : 17 de octubre del 2015
- Examinadora : Andrea Carolina Chullo Potocino

II. MOTIVO DE CONSULTA

Vilma es referida del consultorio de obstetricia para su atención psicológica debido a su estado de ánimo deprimido, se presenta a consulta sola manifestando su incomodada, "me siente terrible, me siento mal, me siento triste, desganada y muy cansada", refiere que llora todo el tiempo, señala que se siente así a causa de que terminó su relación con su pareja, menciona "cada vez que piensa en él, me siento muy triste y me da mucha cólera "

III. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

Vilma refiere que se siente triste y preocupada desde que se enteró que estaba embarazada ante los síntomas de vómitos, mareos y retraso en su ciclo menstrual, poco después acude al centro de salud donde le confirman su estado de gestación y no sabía cómo su pareja reaccionaría a la noticia.

Vilma refiere que se siente triste y preocupada desde que se enteró que estaba embarazada. Al centro de salud donde le confirman su estado de gestación.

Vilma manifiesta que se sentía muy ansiosa ya que no sabía cómo su pareja tomaría la noticia, actualmente la relación con su pareja no es estable.

La pareja de la paciente, Wilbert, trabaja en un consorcio de construcción en la ciudad de Moquegua como operario de montacarga, trabaja hace 6 meses, Vilma piensa que el trabajo de Wilbert ha hecho que su relación de pareja sea más distante y casi no hay comunicación entre ellos, menciona que discuten constantemente Vilma cuenta que a inicio del mes le increpa sobre rumores que había chicho un amigo, él niega todo lo dicho, llegando a discutir.

Wilbert decide irse de casa, Vilma comenzó a sentirse mal, se encierra en su cuarto, no tiene ganas de hacer nada ,duerme en las mañanas, a veces no puede dormir en la noche, no come bien, ha bajado de peso y ha estado internada 2 veces por constantes vómitos y por bajo en peso ,el bebe se encuentra bien según refiere Vilma.

Wilbert decide irse de casa, Vilma comenzó a sentirse mal, se encierra en su cuarto, no tiene ganas de hacer nada, duerme en las mañanas, a veces no puede dormir en la noche, no come bien, ha bajado de peso y ha estado internada 2 veces por constantes vómitos y por bajo en peso, el bebe se encuentra bien según refiere Vilma.

Manifiesta que desea tenerlo pero ella siente miedo porque no sabe si lo hará bien sola, ella siempre deseó formar una familia con su pareja, ya lo tenía planeado hace mucho tiempo, pero ahora se siente preocupada por el futuro de su bebe y de ella misma, se siente intranquila, llora todo los días especialmente cuando mira fotos o recuerdos de su pareja, en ocasiones, siente que ya no puede manejar esta situación, en ciertas ocasiones ha pensado en quitarse la vida, también se siente avergonzada decirle a sus padres su estado de gestación, ya que cree que se decepcionaran mucho. Actualmente Vilma tiene 7 meses de gestación.

Vilma pertenece una familia nuclear compuesto por sus padres y sus 3 hermanas, siendo ella la segunda, Vilma procede de Cusco. Padre de 66 años negociante y ama de casa aparentemente sana; hermana mayor de 36 años casada cosmetóloga de profesión tiene 2 hijos, viven son su esposo en Cusco en casa propia; hermana menor 29 años profesora de educación primaria en Tacna, reside ahí desde los 20 años, tiene en enamorado que también es profesor, sufre de

migraña. La relación con sus padres, es buena especialmente con su padre, con sus hermanas se volvió mas distante solo se comunica por teléfono.

Su vivienda es de material noble, de propiedad de ambos, cuenta con luz, agua y desagüe, de 1 habitación, vive sola actualmente. Su pareja era quien mantenía el hogar.

IV. OBSERVACIONES CONDUCTUALES

Vilma aparenta su edad, mantiene un adecuado cuidado personal, su postura es ligeramente encorvada su marcha normal, hay colaboración en la entrevista. En cuanto a su atención es conservada, memoria remota conservada, memoria reciente e inmediata parcialmente conservadas, cálculo básico adecuado, su juicio es conservado. Tiene pensamiento coherente, habla y lenguaje en forma adecuada, discurso redundante de tono variable no muestra alteraciones sensoperceptivas y manifiesta no haber experimentado alucinaciones o ilusiones. En cuanto a su estado de ánimo es deprimido, Denota en su expresión facial tristeza. Presenta parcial conciencia de su enfermedad.

Muestran una tendencia hacia la dependencia y la compañía y actitudes de agresión e inseguridad. En sus relaciones interpersonales evidencia necesidad de afecto, es por ello que se esfuerza por ganar la aprobación de los demás otorgar mucho valor a los demás y ella se disminuye. Evidencia también un temperamento reprimido, preocupación somática. Tiene una autoimagen negativa, condiciona sus fracasos a su inseguridad.

V. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas Psicológicas:
 - Inventario Clínico Multiaxial de Millón II (MCMI-II)
 - Test de inteligencia TONI-2
 - Inventario de depresión de Beck
 - Test de la Figura Humana de Karen Machover

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS Y RESULTADOS

Vilma desde muy pequeña ha sido muy reservada con personas extrañas fuera de su círculo familiar presentando rasgo de personalidad introvertida se caracteriza por ser sentimental, insegura y muestra labilidad emocional.

Presenta una capacidad intelectual normal, lo cual implica una capacidad para el procedimiento de información y empleo de capacidad análisis, lo cual ayudara para poder dar solución a sus problemas, pero necesita una orientación, ya que sus problemas la afecta emocionalmente y no la deja pensar con facilidad.

Vilma tiende aislarse de los demás y solo comparte con personas que estén vinculadas muy fuertemente a ella ,como su Wilbert su pareja y Karla, su amiga de confianza ,dejando muchas experiencias y vivencias por miedo a la aprobación o desaprobación de los demás, ella es dependiente, mostrando la necesidad de que alguien la acompañe ,en niñez fue con su familia (padres y hermanos) y en su adulterz es su pareja, ya que fue el único que le demostró interés y apego hacia ella, por lo cual llego a “obsesionarse” con Wilbert y la separación la está afectado notablemente, sintiéndose insegura, ansiosa y no puede disfrutar de sus embarazo pasándolo a segundo plano.

Actualmente por su situación conyugal, Vilma se encuentra en cuadro depresivo caracterizado por los sentimientos de desanimo y decaimiento, culpabilidad, una carencia de iniciativa y apatía en su comportamiento, baja autoestima con expresiones derrotistas, siempre evocando al pasado, diminución de apetito y sueño, problema en concentrarse.

VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

La paciente de acuerdo a la observación, entrevista y pruebas realizadas se determina que Vilma pose un coeficiente intelectual de 100 que corresponde a la categoría normal.

En cuanto a personalidad se caracteriza por ser inestable e inmadura emocionalmente carencia de iniciativa y apatía en su comportamiento, baja autoestima con expresiones derrotistas siempre evocando al pasado. En sus relaciones interpersonales evidencia necesidad de afecto, es por ello que se esfuerza por ganar la aprobación de los demás otorgar mucho valor a los demás y ella se disminuye. Evidencia también un temperamento reprimido, preocupación somática, se muestra preocupada.

Presenta problemas para conciliar el sueño, irritabilidad, llanto frecuente, tristeza, apatía, ansiedad, pérdida del apetito, disminución de actividades agradables, sentimiento de minusvalía.

F32.1 Episodio depresivo moderado

VIII. PRONOSTICO

Desfavorable debido a que Vilma no cuenta con un familiar cercano que la apoye y muestra una conciencia parcial de su enfermedad.

IX. RECOMENDACIONES

- Psicoterapia individual
- Terapia de relajación
- Asistencia en psicoproxilasis

Andrea Carolina ChulloPotocino

Bachiller de psicología

PLAN PSICOTERAPEÚTICO

1. DATOS GENERALES

- Nombres y apellidos : V. CH..C
- Edad : 31 años
- Sexo : Femenino
- Fecha de nacimiento : 15/08/1984
- Lugar de nacimiento : Cusco
- Lugar de procedencia : Arequipa
- Grado de instrucción : secundaria
- Estado civil : soltera
- Ocupación : Ama de casa
- Religión : Católica
- Referente : Obstetricia
- Informantes : La paciente
- Lugar de evaluación : HRHD
- Fechas de evaluación : 17 de octubre del 2015
- Examinadora : Andrea Carolina Chullo Potocino

2. DIAGNÓSTICO

De acuerdo a la observación, entrevista y evaluación realizada, Vilma presenta un episodio depresivo moderado y está en desarrollo.

3. OBJETIVO

- Reducir los síntomas depresivos y prevenir las recaídas. Una vez superados los síntomas depresivos se tratarán los esquemas básicos que le predisponen a la depresión, para así poder prevenir depresiones futuras.

➤ 4. DESCRIPCIÓN DEL PLAN TERAPÉUTICO

El plan terapéutico que se aplicará es usando una serie de técnicas cognitivo-conductuales orientadas a favorecer y fortalecer, se relaciona tanto con altos índices de conducta adecuado

Nº DE SECCIONES	TÉCNICA TERAPÉUTICA	OBJETIVO
SECCIÓN N°1	ENTRENAMIENTO AUTÓGENO DE SCHULTZ	Reducir la tensión muscular conscientemente para llegar de esta manera a reducir la tensión mental y tanto para situaciones de normalidad como para situaciones de estrés”
SECCIÓN N°2 AL 5	COGNITIVA CONDUCTUAL	presentar información de cómo los pensamientos influyen sobre el estado de ánimo Lograr identificar alternativas, actividades y metas que le permitan tener mayor control sobre su vida de tal forma que logre superar su estado de ánimo depresivo. Se desarrollara los siguientes ESTILOS DE PENSAMIENTOS EL MÉTODO A-B-C-D. TERMÓMETRO DE ANIMO LISTA DE PENSAMIENTOS POSITIVOS Y NEGATIVO
SECCIÓN N°6	ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES	Comprender la utilidad de canalizar los propios sentimientos para que exista una efectiva comunicación

5. TÉCNICA TERAPEÚTICA A UTILIZAR

Terapia cognitiva conductual de la depresión de Beck.

6. TIEMPO DE EJECUCIÓN

6 sesiones aproximadamente de 45 minutos cada una, desarrollada en el lapso de un mes y medio.

Andrea Carolina ChulloPotocino

Interna de psicología

ENTRENAMIENTO AUTÓGENO DE SCHULTZ

Ejercicio 1: El peso (relajando los músculos)

Todos hemos sentido la tensión muscular en nuestro cuerpo, mandíbulas apretadas, cuello tenso, hombros contraídos. La vida actual nos somete a situaciones de estrés que se traducen en tensiones musculares (a nivel muscular), que a su vez nos generan tensión mental y así nos vemos atrapados en un círculo muy difícil de romper. Si logramos reconocer esas tensiones y relajarnos podremos salir de ese círculo desgastante.

¿Cómo se hace el ejercicio?

Dígase a sí mismo la siguiente frase, con conciencia plena, y tratando de visualizar interiormente la parte del cuerpo que vamos a trabajar:

“Mi brazo derecho me pesa mucho” (Repita el ejercicio seis veces)

“Mi mano derecha me pesa mucho” (Seis veces)

“Mis brazos y mis manos me pesan mucho” (Seis veces)

“Ahora estoy completamente sereno, tranquilo y despierto”

“Ahora doble y extienda ambos brazos con energía” (Retirada)

“Tome aire profundamente y expúlselo con fuerza” (Tres veces)

“Mi pierna derecha me pesa mucho” (Seis veces)

“Mi pierna izquierda me pesa mucho” (Seis veces)

“Mis dos piernas me pesan mucho” (Seis veces)

“Ahora estoy sereno, tranquilo y completamente despierto”

Muy importante: Es necesario practicar este ejercicio con constancia, solo a través de la decisión firme de llevarlo a cabo podremos ver los resultados de la relajación.

Se recomienda realizar el ejercicio dos ó tres veces al día, durante dos ó tres minutos. Durante quince días, sólo realizará este ejercicio. Este es el tiempo medio de aprendizaje del mismo.

Ejercicio 2: El calor (relajando los vasos sanguíneos)

Todos somos capaces de dominar el sistema nervioso autónomo, a través de la perseverancia y el conocimiento apropiado. La mayor ó menor apertura de los vasos sanguíneos está regulada por el sistema nervioso, y por tanto, siguiendo las bases del método de Schultz podemos conseguir dicho objetivo.

¿Cómo se hace el ejercicio?.

. “Mis brazos, mis manos, y mis piernas me pesan mucho” (Repita seis veces)

“Ahora estoy sereno y tranquilo”

“Mi brazo derecho está muy caliente”(Seis veces)

“Mi brazo izquierdo está muy caliente”(Seis veces)

“Mi mano derecha está muy caliente”(Seis veces)

“Mi mano izquierda está muy caliente”(Seis veces)

“Mis brazos y mis manos están muy calientes”(Seis veces)

“Ahora estoy sereno, tranquilo y completamente despierto”

Muy importante: permanezca sólo alrededor de 3 minutos en este estado de concentración. No es preciso mantenerse durante más tiempo; si lo hace pueden producirse molestias innecesarias y sensaciones desagradables.

Ejercicio 3: Regulación del corazón

El objetivo de este ejercicio no es modificar el ritmo cardíaco, (no intentarlo, sería peligroso) sino tomar conciencia, aprender a sentir el corazón. El corazón es el órgano más adecuado para el entrenamiento autógeno, dado la gran influencia que ejercen los factores psíquicos sobre éste, y viceversa. Cuántas veces un susto hace que nuestro corazón late a toda prisa? O no hemos sentido ese estado de quietud cuando estamos enamorados? Si las emociones pueden influenciar nuestro ritmo cardíaco, a través del entrenamiento, es posible que nuestro control autógeno pueda aquietar nuestras emociones, y así lograr una armonía en nuestra vida.

¿Cómo se hace el ejercicio?

. “Mis brazos, mis manos y mis piernas están muy pesadas y muy calientes”(Seis veces)

“Mi corazón está latiendo tranquilo y con regularidad”(Seis veces)

“Ahora estoy sereno, tranquilo y completamente despierto”

Ejercicio 4: Regulación de la respiración

La respiración actúa en forma automática según en la situación en que nos encontremos y las necesidades fisiológicas de nuestro organismo. Si prestamos atención, cuando estamos nerviosos o asustados, el ritmo respiratorio se acelera;

mientras que si estamos cómodamente sentados en un sillón escuchando música, nuestra respiración es profunda y serena. Lograr ese estado de serenidad puede obtenerse a partir de una intención volitiva de mantener la respiración serena. En este ejercicio nuestra mente, a través de la orden adecuada, propicia ese estado de calma respiratorio, que a su vez es consecuencia de la relajación muscular, vascular y cardiaca. Es importante no forzar a la respiración, si nos relajamos, automáticamente la respiración llega a una cadencia beneficiosa.

¿Cómo se hace el ejercicio?

“Mis brazos, mis manos, y mis piernas están muy pesados y muy calientes”(Repita seis veces)

“Mi corazón está latiendo tranquilo y con regularidad”(Seis veces)

“Mi respiración está calmada”(Seis veces)

“Ahora estoy sereno, tranquilo y completamente despierto”

Salga del estado de relajación siguiendo los pasos indicados anteriormente.

Ejercicio 5: Regulación abdominal

El practicante debe poner su atención en la zona abdominal, a unos 5-7 centímetros por encima del ombligo (zona del plexo solar). El objetivo del ejercicio en que la persona sienta en toda la región abdominal una sensación de calor agradable,

¿Cómo se hace el ejercicio?

“Mis brazos, mis manos y mis piernas están muy calientes” (Repita seis veces)

“Mi corazón está latiendo tranquilo y con regularidad” (Seis veces)

“Mi respiración está calmada” (Seis veces)

“Mi abdomen está caliente” (Seis veces)

“Ahora estoy sereno, tranquilo y completamente despierto”

En este momento de los ejercicios el paciente se encuentra relajado, siente su cuerpo pesado y caliente, percibe las pulsaciones de su corazón y respira como si estuviera flotando en el agua.

Ejercicio 6: Enfriamiento de la frente

Todo el ejercicio, hasta aquí descrito, moviliza mucha energía en todo el cuerpo. Las sensaciones de calor, peso, y descanso son similares a cuando tomamos un baño caliente y sedante. Debemos prestar atención a la zona de la cabeza para evitar que

se caliente y congestione, para lo cual vamos a realizar la siguiente fórmula aportando bienestar a esa zona.

¿Cómo se hace el ejercicio?

"Mis brazos, mis manos y mis piernas están muy pesadas y muy calientes"(Repita seis veces)

"Mi corazón está latiendo tranquilo y con regularidad" (Seis veces)

"Mi respiración está caliente" (Seis veces)

"Mi abdomen está caliente" (Seis veces)

"Mi frente está despejada y fresca" (Seis veces)

"Los músculos de mi cara están relajados" (Seis veces)

"Mi lengua me pesa mucho" (Seis veces)

"Ahora estoy sereno, tranquilo"

"Abra los ojos

.Nota: cuando se sienta en condiciones de realizar la relajación completa, es decir experimentar las diferentes sensaciones descritas en forma atenta y consciente, puede realizar todo el ejercicio ampliando el tiempo de ejecución hasta llegar a 20 - 30 minutos

Advertencia: si en algún momento del ejercicio siente emociones contraproducentes o muy intensas, sensaciones de inquietud o desasosiego, es importante no asustarse, simplemente busque refugio en la respiración consciente: estar atento al aire que entra y sale del cuerpo y buscar la relajación a través de la fórmula: "los hombros pesan. Estoy tranquilo", y lentamente su estado volverá a ser de tranquilidad.

CÓMO TUS PENSAMIENTOS AFECTAN TU ESTADO DE ÁNIMO

REPASO - Repase o haga un breve resumen de los siguientes conceptos discutidos en la Sesión 1 (relajación):

Termómetro del Ánimo: ¿Cómo te sentiste? ¿Tuviste alguna sorpresa?

Refuerce la importancia de completar el **Termómetro del Ánimo**, una forma de ver cómo fluctúa su estado de ánimo.

1. ¿QUÉ SON LOS PENSAMIENTOS?

Haga esta pregunta de forma abierta facilitando una breve discusión al respecto. Incluya la definición que se presenta a continuación en la discusión.

■ Los pensamientos son ideas (frases u ocasiones) que nos decimos a nosotros/as mismas. Nosotros/as estamos todo el tiempo hablándonos mentalmente, pero no todo el tiempo nos damos cuenta. Es útil pensar acerca de los pensamientos como "objetos" (ideas) que tienen un efecto real sobre nuestra mente y cuerpo.

2. LOS PENSAMIENTOS AFECTAN TU ESTADO DE ÁNIMO (CÓMO TE SIENTES):

■ Diferentes tipos de pensamientos producen diferentes efectos en tu estado de ánimo. Algunos pensamientos aumentan la posibilidad de que te deprimas, mientras que otros te ayudan a sentirte bien.

3. ¿CÓMO SUELEN PENSAR LAS PERSONAS CON DEPRESIÓN?

Haga esta pregunta de forma abierta, propiciando una lluvia de ideas en torno a pensamientos típicos de las personas con depresión. Algunos de los pensamientos que se generen como ejemplos pueden ser utilizados posteriormente, clasificando los mismos de acuerdo al siguiente material.

NEGATIVOS

Los pensamientos NEGATIVOS son todos los pensamientos que te hacen sentir mal, por ejemplo: "Siempre me voy a sentir mal" o "yo no sirvo para nada".

POSITIVOS

Los pensamientos POSITIVOS te hacen sentir mejor, por ejemplo: "Puedo hacer cosas para sentirme mejor." Estoy mejorando".

ESTILOS DE PENSAMIENTOS DAÑINOS O CONTRAPRODUCENTES

Pensamientos de todo o nada:



Es cuando miras las cosas como si fueran completamente buenas o completamente malas. Por ejemplo, si cometes un error haciendo alguna cosa, piensas que todo tu trabajo fue inútil.

Podrías pensar, "no voy ni a tratar de entrar al equipo porque nunca me van a seleccionar" o "todo me sale mal."

Filtro mental:

Es cuando tomas un solo evento negativo y te fijas exclusivamente en él, de tal forma que todo lo demás lo ves negativo o como si fuera a salir mal. También se refiere a cuando ves las cosas más grandes de lo que realmente son.

Por ejemplo, "una paciente vino a tratamiento un día y nos dijo que había visto un pájaro muerto en la acera y que esto la hizo sentirse muy mal. Ella había caminado a través de un área preciosa, llena de árboles y flores y todo lo que vio fue el pájaro muerto."

Otros ejemplos: "Una estudiante de arte recibió una crítica positiva de su pintura por parte de su maestro. Él sólo le sugirió que cambiara un color en unas de las esquinas del cuadro. Por este comentario la estudiante pensó que no servía como artista".

Descontando lo positivo:

Es cuando haces que las cosas buenas que te pasan parezcan menos importantes de lo que realmente son.

Por ejemplo, podrías creer que no le caes bien a nadie, de tal forma que si alguna persona se muestra simpática o agradable contigo, piensas que algo mal debe haber con esa persona o si alguien te dice lo bien que te ves, piensas que lo dice para que no te sientas mal.

Saltando a conclusiones erróneas:

Es cuando llegas a conclusiones antes de tiempo y le ves el lado negativo a las cosas.

Existen dos tipos: **Leyendo la mente:**

Es cuando asumes lo que la gente está pensando, sin realmente saber. Por ejemplo, ves a alguien coraje y piensas que tiene coraje contigo. Bien podría ser que esa persona tiene otros problemas que no tienen que ver contigo.

Otros ejemplos; "papi piensa que yo soy bruto" o "porque no anoté en el juego el entrenador no me dejará jugar más y pensará que soy un mal atleta".

Bolita de cristal:

Es cuando sientes y predices que sólo desastres o tragedias te van a ocurrir en el futuro. Por ejemplo, "me voy a colgar", "no voy a tener amistades en la nueva escuela", "nadie va a querer bailar conmigo en la fiesta", o "no voy a ir a la audición porque no me van a seleccionar." Tomando tus sentimientos como si fueran la única realidad: Es cuando crees que tus sentimientos son la única versión de la realidad. Por ejemplo, "me siento tan triste, que esto comprueba que soy un desastre" o "me siento tan sola que pienso que vivir no tiene sentido". "Siempre estoy aburrido/a así que debo de ser una persona aburrida para los demás."

Pensamiento perfeccionista / Deberes:

Es cuando tratas de motivarte con deberes, es decir con lo que tú y/o las demás personas deben o tienen que hacer o decir. Aunque existen responsabilidades que necesitas realizar, es necesario tener cuidado de no exigirte cosas irreales, excesivas o inflexibles. Por ejemplo, podrías pensar "debo sacar todas A en la escuela". "Mi madre debe prestarme atención todo el tiempo" o "mi novio debe salir conmigo siempre que yo quiera". Cuando te dices estos deberes te sientes culpable. Es preferible hacer las cosas lo mejor que puedes dentro de tus posibilidades, porquequieres o las consideras importantes y no porque te sientes culpable. Cuando dices estos deberes acerca de otras personas, sientes coraje y desilusión si no hacen las cosas como tú esperas.

Etiquetándote a ti mismo/a o a otras personas:

Es cuando sólo porque cometes un error, empiezas a pensar que eres un perdedor. Por ejemplo, podrías pensar, "le grité a mami, soy una malcriada" o "soy bruto porque tengo malas notas" o "soy fea". También puedes etiquetar a otras personas: "porque la maestra me regañó ella es una estúpida", "ella es una traidora porque ahora tiene otras amigas."

Culpándote a ti mismo/a:

Es cuando te culpas de las cosas negativas que pasan a tu alrededor y de las que no tienes ningún control. Por ejemplo, si algo malo le pasa a alguno de tus familiares o amistades, sientes como si fuera tu culpa porque no lo pudiste prevenir, o si tus padres se divorciaron piensas que fue por tu culpa porque a menudo discutían al frente tuyo.

EL MÉTODO A-B-C-D.

CÓMO TUS PENSAMIENTOS AFECTAN TU ESTADO DE ÁNIMO

REPASO - Repase o haga un breve resumen de los siguientes conceptos discutidos en la Sesión (promueva la participación en este resumen):

- El Termómetro del Ánimo.
- Lista de Pensamientos Positivos y Negativos ¿Cuáles son algunos de los pensamientos que tuviste la semana pasada?

EL MÉTODO A-B-C-D.

Cuando te sientas deprimido/a, pregúntate a ti mismo/a lo que estás pensando. Entonces trata

de hablarle al pensamiento que te está molestando o hiriendo.

- A** es el evento Activante, es decir, lo que sucedió.
- B** es en inglés el “Belief” (la creencia) o el pensamiento que estás teniendo; es decir, lo que te dices a ti misma acerca de lo que está pasando.
- C** es la Consecuencia de tu pensamiento; es decir, el sentimiento que tienes como resultado de tu pensamiento.
- D** es la forma en que Discutes, Debates o le hablas a tu pensamiento. (Esto implica que se reten los pensamientos negativos y se generen pensamientos alternos positivos.)

En estos ejemplos, puedes usar el método A-B-C-D de la siguiente forma (es preferible que traiga ejemplos presentados por la adolescente a través de las sesiones):

- A** Mi papá no me vino a buscar este fin de semana (este es un hecho).
- B** Algunos de los pensamientos que podrías tener acerca de este hecho son: “Yo no le importo a mi papá”, o “Mi papá no me quiere”, o “mi papá no quiere estar conmigo.”
- C** La consecuencia de pensar estos pensamientos es sentirte con coraje, tristeza y desilusión.
- D** Yo puedo hablarle a estos pensamientos de la siguiente forma: “Mi papá canceló por problemas que tiene con mi mamá”, “Mi papá siempre me ha demostrado que me ama aunque no pueda pasar mucho tiempo conmigo.”

Ejemplo:

- A Mi mejor amigo/a no me devuelve la llamada.
- B Algunos de los pensamientos que podrías tener acerca de este hecho son: "No quiere hablar conmigo", o "no quiere ser mi amigo/a" "no se puede confiar en nadie."
- C La consecuencia de pensar estos pensamientos es sentirte con mucho coraje, tristeza y desesperanza. Una consecuencia también puede ser cuando logres comunicación con el/ella, lo/la trates mal (le hablas de forma sarcástica o le das de hablar).
- D Yo puedo hablarle a estos pensamientos de la siguiente forma: "Puede ser que esté ocupado/a", "Quizás no recibió el mensaje." "Voy a esperar a hablar con el/ella para saber que pasó."

Ejemplo:

- A Tengo una nota de F en dos clases y estamos a mitad de año escolar.
- B Yo soy un bruto, nada me sale bien. Voy a tener que repetir el grado. Nunca voy a poder estudiar o trabajar en lo que quiero.
- C Me sentí triste, frustrado y con coraje.
- D Todavía tengo la oportunidad de buscar alternativas para subir las notas, como hacer trabajos especiales o conseguir a alguien que me dé tutoría. Quizás tenga que repetir el grado o tomar clases de verano, pero eso no significa que no pueda trabajar o estudiar lo que quiero. Yo soy inteligente y hay algunas clases que se me hacen más difíciles que otras.

Ejemplo:

- A Mi novio me dejó.
- B Soy fea, hice algo mal, debí de haber hecho todo lo que él quería. No le gustaré a ningún otro muchacho.
- C Me sentí fatal y lloré mucho. Me encerré en mi cuarto.
- D Es mejor que yo esté con una persona que me quiera y me aprecie. La relación no funcionó con él, pero no necesariamente fue algo que yo hice o dejé de hacer. Yo puedo ser atractiva para otros muchachos.

2. EJERCICIOS DE PRÁCTICA CON EL MÉTODO A-B-C-D

IV. Evento Activante (¿Qué sucedió?)	V. Consecuencia (¿Cómo reaccionaste?)
B. Belief (Creencia de lo que sucedió, lo que te dijiste acerca de lo que sucedió y lo que influyó tu reacción)	D. Discutir o Debatir la Creencia (Los pensamientos alternos que podrían ayudarte a reaccionar de una forma más saludable)

LISTA DE PENSAMIENTOS NEGATIVOS

Haz una marca de cotejo (x) a los pensamientos negativos que tuviste cada día.

	Sábad o	Domin	Lunes	Martes	Miérco	Jueve	Vierne
Estoy confundido/a.							
No existe amor en el mundo.							
Estoy echando a perder mi vida.							
Tengo miedo.							
Terminaré solo/a.							
Nadie considera importante la amistad.							
No tengo paciencia.							
Nada vale la pena.							
No tiene sentido seguir con esto.							
Soy un/a estúpido/a.							
Cualquiera que piense que soy agradable es porque no me conoce de verdad.							
La vida no tiene sentido.							
Soy feo/a.							
No puedo expresar mis sentimientos.							
Nunca encontraré lo que realmente quiero.							
No soy capaz de querer.							
No valgo nada.							
Ya no tengo esperanzas.							
No sirvo para nada.							
No voy a poder resolver mis problemas.							
Todo lo que hago me sale mal.							
Nunca podré cambiar.							
Todo se me daña.							
Ya no me entusiasma nada.							
Quisiera no haber nacido.							
No voy a poder dormir.							
Soy menos que otras personas.							
Todo es mi culpa.							
¿Por qué me pasan tantas cosas malas?							

Nada me divierte.							
La vida no vale la pena.							
Nunca saldré de esta depresión.							
No tengo suficiente fuerza de voluntad.							
Quisiera estar muerto/a.							
Me pregunto si la gente habla de mí.							
Las cosas se van a poner cada vez peor.							
Tengo mal carácter.							
La vida es injusta.							
No me atrevo imaginarme lo que será mi vida dentro de 10 años.							
Algo está mal en mí.							
Soy muy egoísta.							
No soy tan bueno/a como otros/as.							
Me siento herido/a fácilmente.							
Nadie en mi familia me entiende.							
Siempre estoy aburrido/a.							
Soy malcriado/a							
TOTAL DE PENSAMIENTOS NEGATIVOS							

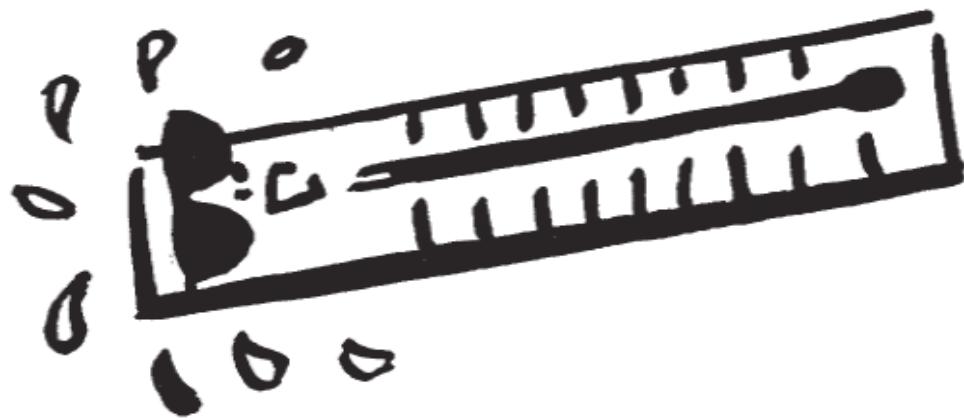
cada día

	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Lo puedo hacer mejor.							
El día amaneció muy bonito.							
Aprenderé a ser feliz.							
La vida es interesante.							
Merezco que valoren mi opinión.							
A pesar de que las cosas están mal ahora, mejorarán.							
Lo hice bien.							
Realmente me siento muy bien.							
Esto es divertido/chévere.							
Escogí la mejor solución para un problema difícil.							
Soy una buena persona.							
Tengo muchas esperanzas para mi futuro.							
Tengo buen control de mí mismo/a.							
Tengo derecho a ser feliz.							
Esto es interesante.							
Realmente manejo bien esta situación.							
Me gusta leer.							
Las personas se llevan bien conmigo.							
He trabajado mucho, ahora necesito descansar.							
Soy considerado/a con otras personas.							
Tengo suficiente tiempo para realizar las cosas que quiero hacer.							
Me gusta la gente.							
Siempre encuentro la fortaleza para solucionar cualquier problema difícil.							
Soy honesto/a.							
Podría manejar los problemas tan bien como otras personas.							
Lo puedo hacer mejor.							
El día amaneció muy bonito.							
Aprenderé a ser feliz.							

La vida es interesante.						
Merezco que valoren mi opinión.						
A pesar de que las cosas están mal ahora, mejorarán.						
Lo hice bien.						
Realmente me siento muy bien.						
Esto es divertido/chévere.						
Escogí la mejor solución para un problema difícil.						
Soy una buena persona.						
Tengo muchas esperanzas para mi futuro.						
Tengo buen control de mí mismo/a.						
Tengo derecho a ser feliz.						
Esto es interesante.						
Realmente manejé bien esta situación.						
Me gusta leer.						
Las personas se llevan bien conmigo.						
Mis experiencias me han preparado bien para el futuro.						
Tengo mucha suerte.						
Soy muy responsable.						
Me interesan las otras personas.						
Soy inteligente.						
Soy atractivo/a.						
No quisiera perderme la actividad o el evento.						
TOTAL DE PENSAMIENTOS POSITIVOS						

Termómetro del Animo

	Fecha	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
El Mejor	9	9	9	9	9	9	9	9
Bastante Mejor	8	8	8	8	8	8	8	8
Mejor	7	7	7	7	7	7	7	7
Mejor que Regular	6	6	6	6	6	6	6	6
Regular	5	5	5	5	5	5	5	5
Peor que Regular	4	4	4	4	4	4	4	4
Peor	3	3	3	3	3	3	3	3
Bastante Peor	2	2	2	2	2	2	2	2
El Peor	1	1	1	1	1	1	1	1





2

D. RESPUESTAS FORMA A

5-7

1. 1 2 3 4 5 6

24. 1 2 3 4 5 6 1
25. 1 2 3 4 5 6 0

2. 1 2 3 4 5 6

26. 1 2 3 4 5 6 1

3. 1 2 3 4 5 6

27. 1 2 3 4 5 6 1

8-9

4. 1 2 3 4 5 6

28. 1 2 3 4 5 6 1
29. 1 2 3 4 5 6 1

5. 1 2 3 4 5 6

30. 1 2 3 4 5 6 1

6. 1 2 3 4 5 6

31. 1 2 3 4 5 6 0

7. 1 2 3 4 5 6

32. 1 2 3 4 5 6 1

10-12

8. 1 2 3 4 5 6

33. 1 2 3 4 5 6 0

9. 1 2 3 4 5 6

34. 1 2 3 4 5 6 1

10. 1 2 3 4 5 6

35. 1 2 3 4 5 6 1

11. 1 2 3 4 5 6

36. 1 2 3 4 5 6 0

13-17

12. 1 2 3 4 5 6

37. 1 2 3 4 5 6 0

13. 1 2 3 4 5 6

38. 1 2 3 4 5 6 0

14. 1 2 3 4 5 6

39. 1 2 3 4 5 6 0

15. 1 2 3 4

40. 1 2 3 4 5 6 0

16. 1 2 3 4 5 6

41. 1 2 3 4 5 6 0

18-20

17. 1 2 3 4 5 6 1

42. 1 2 3 4 5 6 0

18. 1 2 3 4 5 6 1

43. 1 2 3 4 5 6 0

19. 1 2 3 4

44. 1 2 3 4 5 6 0

20. 1 2 3 4 5 6 0

45. 1 2 3 4 5 6 0

21. 1 2 3 4 5 6 0

46. 1 2 3 4 5 6 0

21 y más

22. 1 2 3 4 5 6 0

47. 1 2 3 4 5 6 0

23. 1 2 3 4 5 6 1

48. 1 2 3 4 5 6 0

E. RESUMEN DE PUNTUACIONES

• Elemento umbral 30

• Respuestas correctas entre umbral y techo o fin 3

• Puntuación directa 33

C.I = 100



HOJA DE ANOTACIÓN

TEST DE INTELIGENCIA NO VERBAL

*Apreciación de la habilidad cognitiva
sin influencia del lenguaje*

A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre _____

Año _____ Mes _____ Día _____

Nombre del padre o tutor _____

Fecha examen _____

Centro _____

Fecha nacimiento _____

Curso _____

Edad _____

Examinado por _____

Sexo: V M

B. RESULTADOS Y PERFIL

TONI-2	OTRAS PRUEBAS					Otra esc.				
	C1	A	B	PQ	I	2	3	4	5	
145										
140										
135				99						
130				98						
125				95						
120				91						
115				84						
110				75						
105				63						
100				50						
95				37						
90				25						
85				16						
80				9						
75				5						
70				2						
65				-						
60										
55										
50										
45										
40										

TONI-2. Forma A

PD= _____ CI= _____ PC= _____ ETM= _____

TONI-2. Forma B

PD= _____ CI= _____ PC= _____ ETM= _____

Otras pruebas

1. PD= _____ PT= _____

2. PD= _____ PT= _____

3. PD= _____ PT= _____

4. PD= _____ PT= _____

5. PD= _____ PT= _____

6. PD= _____ PT= _____

(1) Escala utilizada: _____

C. CONDICIONES DE APLICACIÓN

- Motivo de la aplicación:
- Lugar adecuado: Sí No , afectó a la aplicación: Sí No
- Aplicación: Individual Colectiva
- Aceptación por parte del sujeto: _____
- Actitud: _____
- Relación con el examinador: _____
- Comprensión de la tarea: _____
- Interés: _____
- Otras: _____

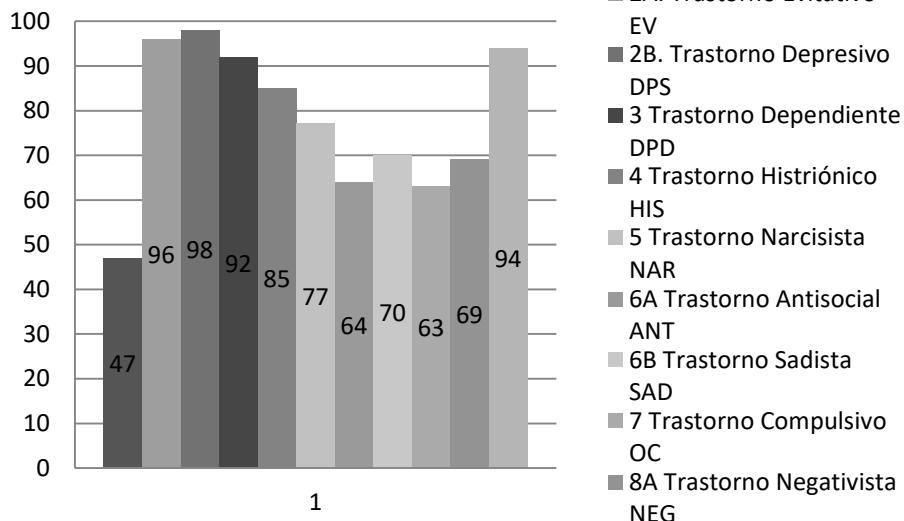


Alicia Linda Brum, Ph.D., J. Sheldene Davison y Susan K. Johnson. Copyright © 1990 by TEA Publishers, Inc.

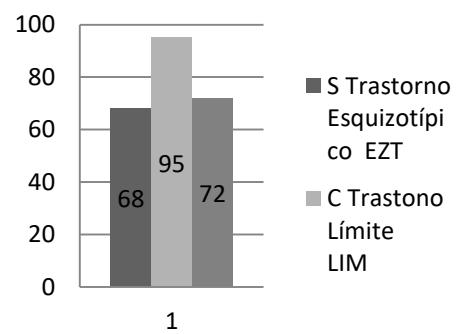
Copyright de la adaptación española de 1995 by TEA Editores S.A. - Edor TEA Ediciones S.A., Paseo Bernardo de Galve, 11, 28026 MADRID - Permite la reproducción total o parcial, excepto los derechos reservados, para ejemplos, este material no tiene autorización. Si la impresión es en una hoja, es una reproducción legal. En función de la aplicación y del uso que se haga, no es así. Impresión en láser por TECNIBRUTUS S.L. - Ctra. Madrid-Barcelona km. 4, 28020 MADRID - Dirección: Tel. 91-71561-1995

	Puntajes BR (Base Rate)
V-Validez	0
"X" Ajuste de Apertura	75
■Y" Deseabilidad	47
"Z" Alteración	72
Escalas Clínicas de los Patrones de Personalidad EJE-II	
1 Trastorno Esquizoide EZQ.	47
2A. Trastorno Evitativo EV	96
2B. Trastorno Depresivo DPS	98
3 Trastorno Dependiente DPD	92
4 Trastorno Histriónico HIS	85
5 Trastorno Narcisista NAR	77
6A Trastorno Antisocial ANT	64
6B Trastorno Sadista SAD	70
7 Trastorno Compulsivo OC	63
8A Trastorno Negativista NEG	69
8B Trastorno Masoquista MAS	94
Patología de Personalidad Severa EJE-II	
S Trastorno Equizotípico EZT	68
C Trastorno límite LIM	95
P Trastorno Paranoide	72
Escalas Síndromes Cínicos EJE-	
A-Ansiedad ANS	104
H-Somatomorfo SOM	63
N- Bipolar-Maníaco	69
D-Distimia DIS	40
B-Dependencia Alcohol OH	64
T-Dependencia Drogas DX	62
R-TrastEstrésPosTrumaTSPT	74
Escalas Síndromes Clínicos EJE-1 Severos	
SS Trast del Pensamiento	68
CC Depresión Mayor	75
PP Trastorno delirante	65

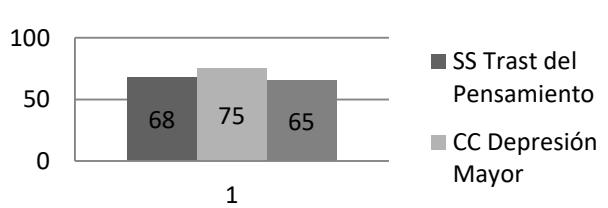
Patrones de personalidad



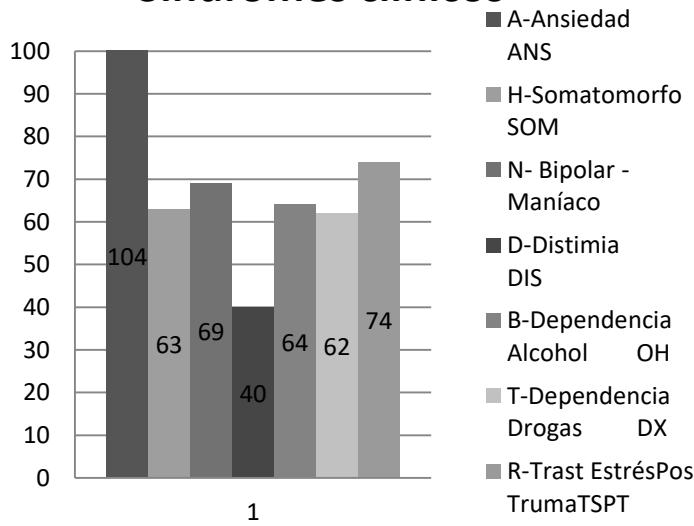
Personalidad Severa



Síndromes clínicos severos



Síndromes clínicos



ANEXO II
ESCALA DE HAMILTON PARA DEPRESION

Psicología

Apellidos y Nombres Vilma H.C.: _____

SINTOMA	0 Ausente	4 muy.	6 mod.	8 muy.	10 muy.	12 muy.	18 muy.	24 muy.
1. Animo deprimido: (Tristeza, desesperanza, impotencia, inutilidad)								X
0 Ausente								
1 La sensación está presente pero solo se manifiesta al preguntarle.								
2 La sensación está presente y se manifiesta verbalmente en forma espontánea.								
3 La sensación se presenta en forma no verbal, por ejemplo a través de la expresión facial, postura, voz y tendencia al llanto.								
4 El paciente reporta estas sensaciones virtualmente solo en su comunicación espontánea verbal y no verbal.								
2. Sentimiento de culpa								X
0 Ausente.								
1 Auto-reproche, siente que ha causado el fracaso de los demás								
2 Ideas de culpa o rumiación respecto a errores pasados o actos pecaminosos.								
3 La presente enfermedad es un castigo, delusiones de culpa.								
4 Escucha voces acusatorias o que lo denuncian o experiencias alucinatorias víesibles amenazantes.								
3. Suicidio								
0 Ausente.								
1 Siente que la vida no vale la pena								
2 Deseo de estar muerto o cualquier pensamiento de posible muerte de si mismo								
3 Gestos o ideas suicidas.								
4 Intentos suicidas (cuálquier intento serio debe ser valorado como 4).								
4. Insomnio de conciliación								A
0 No hay dificultad para conciliar el sueño.								
1 Quejas de dificultad ocasional en conciliar el sueño, por ejemplo más de ½ hora.								
2 Quejas de que todas las noches tiene dificultad para conciliar el sueño.								
5. Insomnio de medio sueño								
0 No hay dificultad.								
1 El paciente se queja de haberse despertado o estar alterado durante la noche.								
2 Se despierta durante la noche cualquier levantarse de la cama salvo para evacuar.								
6. Insomnio Tardío								
0 No hay dificultad.								
1 Se despierta en horas muy temprano de la mañana pero rápidamente se duerme								
2 Es incapaz de volver a dormirse nuevamente si se levanta de la cama.								
7. Trabajo y actividades								
0 No hay dificultad.								
1 Pensamientos y sensación de incapacidad, fatiga o debilidad relacionada con las actividades, el trabajo o las distracciones								
2 Pérdida de interés en las actividades, distracciones o trabajo, tanto si ésta es reportada directamente por el paciente o indirectamente por descuidos, indecisión o vacilación (siente que tiene que empujarse a sí mismo para trabajar o hacer actividades).								
3 Disminución en el tiempo presente dedicado a actividades o disminución en la productividad. En el hospital se valorará 3 si el paciente no emplea por lo menos 3 horas al día en actividades (trabajo hospitalario u entretenimiento) excluyendo actividades domésticas (desafío personal).								
4 Suspender el trabajo debido a la enfermedad actual. En el hospital se valorará 4 si el paciente no participa en actividades excluyendo las domésticas, si el paciente realiza de manera deficiente sus actividades domésticas (alito personal) sin ausencia								
8. Retardo: (lentitud en el pensamiento y el habla, disminución de la capacidad de concentración, actividad motora disminuida).								
0 Habla y pensamientos normales.								
1 Discreto retardo durante la entrevista.								
2 Retardo obvio durante la entrevista.								
3 Entrevista difícil.								
4 Estupor completo								
9. Agitación								
0 Ninguna								
1 Juega las manos, cabello, etc.								
2 Se frota manos, se muerde las uñas, se jala el cabello, se muerde los labios								

Apellidos y Nombres

H.C.:

SÍNTOMA	0 Ausente	1 Leve	2 Moderado	3 Severo	4 Incapacitante	5 semin.	6 sem.	7 mich.	8 sem.	12 mes	16 mes	24 mes	
10. Ansiedad psíquica 0 No hay dificultad. 1 Tensión subjetiva e irritabilidad. 2 Se preocupa por asuntos menores. <input checked="" type="checkbox"/> 3 Aparente actitud aprensiva en el rostro o en el habla. 4 Temores expresados sin preguntárselo.											X		
11. Ansiedad somática: componentes fisiológicos de la ansiedad: gastrointestinales: sequedad de boca, gases, indigestión, diarrea, retortijones, eructos; cardiosomáticos: palpaciones, cefalea; respiratorios: hiperventilación, suspiros; frecuencia urinaria: sudoración). 0 Ausente. 1 Leve. <input checked="" type="checkbox"/> 2 Moderado. 3 Severo. 4 Incapacitante.												X	
12. Síntomas somáticos gastrointestinales 0 Ninguno. <input checked="" type="checkbox"/> 1 Pérdida del apetito pero el sujeto se alimenta sin deseos. Sensación de pesadez en el abdomen. 2 Dificultad para alimentarse sin ver la urgencia del mismo. Se requiere de laxantes o medicación para el intestino o los síntomas gastrointestinales.												X	
13. Síntomas somáticos generales 0 Ninguno. <input checked="" type="checkbox"/> 1 Pesadez en los miembros, espalda o cabeza; dolores de espalda, cefalea; dolores musculares o pérdida de energía y fatiga. 2 Cualquier síntoma claro se evalúa como 2.												X	
14. Síntomas genitales: (pérdida de libido, alteraciones menstruales, no determinado) 0 Ausente. 1 Moderado. 2 Severo.									X				
15. Hipochondria 0 No está presente. 1 Preocupación por el propio cuerpo. <input checked="" type="checkbox"/> 2 Preocupación por la salud. 3 Quejas constantes, búsqueda de ayuda, etc. 4 Distracciones hipochondriacas.												X	
16. Pérdida de peso A Cuando se evalúa por la historia: 0 No hay pérdida de peso. 1 Probable pérdida de peso asociada a la enfermedad actual. <input checked="" type="checkbox"/> 2 Definitivamente pérdida de peso (de acuerdo con el paciente). B En evaluaciones semanales por el psiquiatra de la sala, cuando los cambios de peso actuales son ponderados: 0 Menos de ½ Kg. de peso perdido en una semana. 1 Más de ½ Kg. de peso perdido en esa semana. <input checked="" type="checkbox"/> 2 Más de 1 Kg. de peso perdido en una semana.												X	
17. Intruspeción 0 Reconocerse estar depresivo y enfermo. <input checked="" type="checkbox"/> 1 Reconocerse enfermedad pero atribuirlo a causas tales como: mala alimentación, exceso de manejo, virus, necesidad de descanso, etc. 2 Negarse estar enfermo del todo.												X	
Puntaje Total <u>22 ptos</u>													

Calificación de la depresión de acuerdo al puntaje total:

00 - 07 Normal

08 - 13 Leve

14 - 18 Moderado

19 - 22 Severo ✓

23 - > Muy severo

Nombre: V.I.M.A. Fecha: 17-08-15

Dirección: Ciudad:

E-mail: Tel: Fecha de Nacimiento: 15/05

TEST DEPRESIÓN DE BECK

En este cuestionario aparecen varios grupos de afirmaciones. Por favor, lee con atención cada una. A continuación, señala cuál de las afirmaciones de cada grupo describe mejor cómo se ha sentido durante esta última semana, incluido en el día de hoy. Si dentro de un mismo grupo, hay más de una afirmación que considere aplicable a su caso, márcuela también. Asegúrate de leer todas las afirmaciones dentro de cada grupo antes de efectuar la elección, (se puntuará 0-1-2-3).

- 1). No me siento triste.
 Me siento triste.
 Me siento triste continuamente y no puedo dejar de sentirlo.
 Me siento tan triste o tan desgraciado que no puedo soportarlo.
- 2). No me siento especialmente desanimado respecto al futuro.
 Me siento desanimado respecto al futuro.
 Siento que no tengo que esperar nada.
 Siento que el futuro es desesperanzador y las cosas no mejorarán.
- 3). No me siento fracasado.
 Ciero que he fracasado más que la mayoría de las personas.
 Ocasión mío hecha serie, sólo visto fracaso tras fracaso.
 Me siento una persona totalmente fracasada.
- 4). Las cosas me satisfacen tanto como antes.
 No disfruto de las cosas tanto como antes.
 Ya no obtengo una satisfacción suficiente de las cosas.
 Estoy inapetido o aburrido de todo.
- 5). No me siento especialmente culpable.
 Me siento culpable en bastante ocasiones.
 Me siento culpable en la mayoría de las ocasiones.
 Me siento culpable constantemente.
- 6). No creo que esté siendo castigado.
 Me siento como si fuese a ser castigado.
 Espero ser castigado.
 Siento que estoy siendo castigado.
- 7). No estoy decepcionado de mí mismo.
 Estoy decepcionado de mí mismo.
 Me da vergüenza de mí mismo.
 Me detesto.
- 8). No me considero peor que cualquier otro.
 Me autocrítico por mis debilidades o por mis errores.
 Continuamente me culpo por mis faltas.
 Me culpo por todo lo malo que sucede.
- 9). No tengo ningún pensamiento de suicidio.
 A veces pienso en suicidarme, pero no lo cometería.
 Desearía suicidarme.
 Me suicidaría si tuviese la oportunidad.
- 10). No lloro más de lo que solía llorar.
 Ahora lloro más que antes.
 Lloro continuamente.
 Antes era capaz de llorar, pero ahora no puedo, incluso aunque quiera.



- 11). No estoy más irritado de lo normal en mí.
 Me molesta o irrita más fácilmente que antes.
 Me siento irritado continuamente.
 No me irrita absolutamente nada por las cosas que antes solían irritarme.
- 12). No he perdido el interés por los demás.
 Estoy menos interesado en los demás que antes.
 He perdido la mayor parte de mi interés por los demás.
 He perdido todo el interés por los demás.
- 13). Tomo decisiones más o menos como siempre he hecho. —
 Evito tomar decisiones más que antes.
 Tomar decisiones me resulta mucho más difícil que antes. +
 Ya me es imposible tomar decisiones.
- 14). No creo tener pavor al aspecto que antes. +
 Me temo que ahora parezco más viejo o poco atractivo.
 Creo que se han producido cambios permanentes en mi aspecto que me hacen parecer poco atractivo.
 Creo que tengo un aspecto horrible. —
- 15). Trabajo igual que antes.
 Me cuesta un esfuerzo extra comenzar a hacer algo.
 Tengo que obligarme mucho para hacer algo.
 No puedo hacer nada en absoluto.
- 16). Durmo tan bien como siempre.
 No duermo tan bien como antes.
 Me despierto una o dos horas antes de lo habitual y me resulta difícil volver a dormir.
 Me despierto varias horas antes de lo habitual y no puedo volverme a dormir.
- 17). No me siento más cansado de lo normal.
 Me canso más fácilmente que antes.
 Me canso en cuanto hago cualquier cosa.
 Estoy demasiado cansado para hacer nada.
- 18). Mi apetito no ha disminuido.
 No tengo tan buen apetito como antes.
 Ahora tengo mucho menos apetito.
 He perdido completamente el apetito.
- 19). Últimamente he perdido poco peso o no he perdido nada.
 He perdido más de 2 kilos y medio.
 He perdido más de 4 kilos.
 He perdido más de 7 kilos.
 Estoy a dieta para adelgazar SI/NO.
- 20). No estoy preocupado por mi salud más de lo normal.
 Estoy preocupado por problemas físicos como dolores, molestias, malestar de estómago o estreñimiento.
 Estoy preocupado por mis problemas físicos y me resulta difícil pensar algo más.
 Estoy tan preocupado por mis problemas físicos que soy incapaz de pensar en cualquier cosa.
- 21). No he observado ningún cambio reciente en mi interés.
 Estoy menos interesado por el sexo que antes.
 Estoy mucho menos interesado por el sexo.
 He perdido totalmente mi interés por el sexo.
-

Guía para la interpretación del inventario de la depresión de Beck:

Puntuación Nivel de depresión*

1-10 Estos aliviados son considerados normales.

11-16 Leve perturbación del estado de ánimo.

17-20 Estados de depresión intermitentes.

21-30 Depresión moderada. ↗

31-40 Depresión grave.

+40 Depresión extrema.

* Una puntuación persistente de 17 o más indica que puede necesitar ayuda profesional.

24 X
25

http://fibrograus.net/bcc0/inventario-de-depresion-de-beck_72194.html#



Drugtech
SISTEMAS DE
INVESTIGACIÓN



Fibrograus

13-08
Santista

MILLO III- CUESTIONARIO

Elegirá la opción de "Verdadero" o la "mayoría de las veces verdadero" casilla Izquierda

Elegirá la opción de "Falso" o la "mayoría de las veces falso" casilla derecha.

Trate de marcar cada frase aún cuando no está seguro de su decisión. Si ha intentado y todavía no se puede decidir, marque el Falso.

		V	F
1	Últimamente parece como si se me escapara la energía, aun por la mañana.	X	
2	Pienso que las reglas son muy importantes porque son una buena guía a seguir.	X	
3	Disfruto de hacer tantas cosas diferentes que no puedo decidir cuál hacer primero.	X	
4	La mayor parte del tiempo me siento débil y cansado.	X	
5	Sé que soy una persona superior, de manera que no me importa lo que otros piensen.	X	
6	La gente nunca me han dado suficiente reconocimiento por las cosas que he hecho.	X	
7	Si mi familia me presiona, tiendo a enojarme y resistir a hacer lo que ellos quieren.	X	
8	La gente se burla de mí a mis espaldas, hablando de mi comportamiento o de mi experiencia.	X	
9	Frecuentemente critico mucho a la gente que me irrita.	X	
10	Los pocos sentimientos que pueda tener, raramente los muestro al mundo exterior.	X	
11	Tengo dificultad para mantener el equilibrio al caminar.	X	
12	Yo demuestro mis sentimientos en forma fácil y rápida.	X	
13	Mi hábito de drogas frecuentemente me ha metido en problemas graves en el pasado.	X	
14	A veces puedo ser muy rudo y cruel en las relaciones con mi familia.	X	
15	Las cosas que van bien hoy no durarán por mucho tiempo.	X	
16	Soy una persona muy complaciente y sumisa.	X	
17	Cuando era adolescente me metí en muchos problemas por mala conducta en la escuela.	X	
18	Tengo miedo de hacerme muy amigo de otra persona porque puedo terminar siendo ridiculizado o avergonzado.	X	
19	Paréciera que siempre elijo amigos que terminan maltratándome.	X	
20	He tenido pensamientos tristes durante gran parte de mi vida, desde que era niño.	X	
21	Me gusta coquetear (flirtar) con miembros del sexo opuesto.	X	
22	Soy una persona muy emotiva, que cambia de opinión y sentimientos todo el tiempo.	X	
23	Bebér alcohol nunca me ha causado problemas serios en mi trabajo.	X	
24	Hace algunos años empecé a sentirme un fracasado.	X	
25	Casi siempre me siento culpable y no sé por qué razón.	X	
26	Otras personas envidian mis habilidades.	X	
27	Cuando tengo la opción, prefiero hacer las cosas sólo.	X	
28	Pienso que es necesario imponer normas estrictas de conducta a los miembros de mi familia.	X	
29	Generalmente la gente me ve como una persona reservada y muy seria.	X	
30	Últimamente he empezado a sentir deseos de destrozar cosas.	X	
31	Creo que soy una persona especial y merezco que los demás me prestan una particular atención.	X	
32	Siempre estoy tratando de hacer nuevas amistades y conocer gente nueva.	X	
33	Si alguien me critica por cometer un error, inmediatamente señalaría algunos errores de esa persona.	X	
34	Últimamente me he desanimado muchísimo.	X	
35	A menudo dejo de hacer las cosas porque temo que no las haré bien.	X	
36	A menudo exteriorizo mis sentimientos de enojo y luego me siento terriblemente culpable por ello.	X	
37	Muy a menudo pierdo la sensibilidad en partes del cuerpo.	X	
38	Yo hago lo que quiero sin preocuparme del efecto que esto puede tener en otros.	X	
39	El usar lo que se conoce como "drogas ilegales" puede no ser lo mejor, pero en el pasado sentí que las necesitaba.	X	
40	Supongo que soy una persona temerosa e inhibida.	X	
41	He hecho muchas cosas estúpidas impulsivamente, que terminaron causándome grandes problemas.	X	
42	Nunca perdonó un insulto ni olvido cuando alguien me ha hecho pasar vergüenza.	X	
43	A menudo me siento triste o tenso inmediatamente después que me ha sucedido algo bueno.	X	

VF

46	Siempre he tenido menos interés en el sexo que la mayoría de las personas.	X
47	Siempre tiendo a culparme a mí mismo cuando las cosas salen mal.	X
48	Hace mucho tiempo decidí que es mejor no tener mucho que ver con la gente.	X
49	Desde que era niño he tenido que cuidarme de la gente que trataba de engañarme.	X
50	Siento mucho rencor hacia la "gente importante" que siempre cree poder hacer las cosas mejor que yo.	X
51	Cuando las cosas se ponen aburridas, me gusta agregarles un poco de emoción.	X
52	Tengo un problema con el alcohol que me ha causado problemas a mí y a mi familia.	X
53	El castigo nunca me detuvo de hacer lo que yo quería.	X
54	Hay muchas ocasiones en que, sin razón alguna, me siento muy alegre y lleno de entusiasmo.	X
55	En las últimas semanas me he sentido muy cansado sin ninguna razón en especial.	X
56	Desde hace algún tiempo me he estado sintiendo muy culpable porque ya no puedo hacer las cosas bien.	X
57	creo que soy una persona muy sociable y amistosa.	X
58	me ha vuelto muy nervioso en las últimas semanas.	X
59	Siempre llevo cuenta detallada de mi dinero, así estoy preparado en caso de que surja alguna necesidad.	X
60	Simplemente no ha tenido la suerte de esta vida que otros han tenido.	X
61	Hay ideas que me dan vueltas y vueltas en la mente y no se alejan.	X
62	Desde hace uno o dos años me ha vuelto bastante triste y decepcionado de la vida.	X
63	Mucha gente ha estado espiando mi vida privada por años.	X
64	No sé por qué, pero a veces digo cosas crueles sólo para hacer a otros infelices.	X
65	El año pasado crucé el Atlántico en avión treinta veces.	X
66	Mi hábito de abusar de las drogas me ha causado faltar al trabajo en el pasado.	X
67	Tengo muchas ideas que son muy avanzadas para estos tiempos.	X
68	Últimamente tengo que pensar las cosas una y otra vez sin razón alguna.	X
69	Yo evito la mayoría de las situaciones sociales por que creo que la gente me va a criticar o rechazar.	X
70	Con frecuencia creo que no merezco las cosas buenas que me pasan.	X
71	Cuando estoy solo, a menudo siento la presencia fuerte y cercana de alguien que no se puede ver.	X
72	Siento que no tengo metas y no sé hacia dónde voy en la vida.	X
73	A menudo permito que otros tomen decisiones importantes por mí.	X
74	Parece como si no durmiera, y me despierto tan cansado como cuando me acosté.	X
75	Últimamente he estado sudando mucho y me siento muy tenso.	X
76	Continuo teniendo pensamientos extraños que desearía poder eliminar.	X
77	Me cuesta mucho esfuerzo tratar de controlar el impulso de beber en exceso.	X
78	Aun cuando estoy despierto, no parezco darme cuenta de la gente que está cerca de mí.	X
79	A menudo estoy malhumorado y gruñón.	X
80	Para mí es muy fácil hacer muchas amistades.	X
81	Estoy avergonzado de algunos de los abusos que sufri cuando era joven.	X
82	Siempre me aseguro que mi trabajo está bien planificado y organizado.	X
83	MI estado de ánimo cambia drásticamente de un día para otro.	X
84	Me siento demasiado inseguro de mí mismo como para arriesgarme a intentar algo nuevo.	X
85	Yo no culpo a nadie que se aproveche de alguien que se lo permita.	X
86	Ya hace tiempo que me siento triste y decaído y no puedo reanimarme.	X
87	A menudo me enojo con la gente que hace las cosas lentamente.	X
88	Yo nunca permanezco callado y desapercibido cuando estoy en una fiesta.	X
89	Yo observo muy de cerca de mi familia, para saber en quién se puede confiar y en quién no.	X
90	A veces me siento confuso y molesto cuando la gente es amable conmigo.	X
91	MI uso de lo que llaman "drogas ilegales" ha causado altercados en la familia.	X
92	Casi siempre estoy solo y prefiero que sea así.	X
93	Hay miembros de mi familia que dicen que soy egoísta y que pienso sólo en mi mismo.	X
94	La gente puede hacerme cambiar de opinión fácilmente, aun cuando yo creía haberme rindiido al respecto.	X

96	La gente ha dicho en el pasado que me había vuelto demasiado interesado y excesivamente entusiasmado por demasiadas cosas.	X
97	Yo creo en el dicho "Al que magruda Dios le ayuda".	X
98	Mis sentimientos hacia las personas importantes en mi vida muchas veces oscilan entre el amor y el odio.	X
99	Cuando estoy en una reunión social, en grupo, casi siempre me siento tenso y cohibido.	X
100	Supongo que soy diferente de mis padres, en el hecho de que me estoy convirtiendo en algo así como un alcohólico.	X
101	Supongo que no tomo muchas responsabilidades de mi familia con la seriedad que debería hacerlo.	X
102	Desde que era niño he estado perdiendo el contacto con el mundo real.	X
103	Hay gente aprovechadora que a menudo trata de recibir reconocimiento por cosas que yo he hecho o pensado.	X
104	No puedo sentir mucho placer porque no siento que lo merezca.	X
105	Tengo deseos de tener amistades íntimas.	X
106	En mi vida he tenido muchos períodos en los que he estado tan animado, y en los que he usado tanta energía, que después caía en un estado de desánimo.	X
107	He perdido el apetito completamente y tengo problemas en dormir casi todas las noches.	X
108	Me preocupo mucho acerca de quedarme solo y tener que cuidarme a mí mismo.	X
109	El recuerdo de una experiencia muy desagradable en el pasado me viene continuamente a la mente y perturba mis pensamientos.	X
110	Estuve en la portada de varias revistas el año pasado.	X
111	Al parecer he perdido interés en la mayoría de las cosas que antes encontraba placenteras, tales como el sexo.	X
112	Siempre he estado deprimido, triste durante gran parte de la vida, desde muy joven.	X
113	Me he metido en problemas con la ley un par de veces.	X
114	Un buen método para evitar errores es tener una rutina para hacer las cosas.	X
115	A menudo otras personas me culpan de cosas que no hice.	X
116	He tenido que ser muy duro con algunas personas para mantenerlas en línea.	X
117	La gente piensa que a veces yo hablo de cosas extrañas y diferentes.	X
118	Ha habido ocasiones en que no he podido pasar el día sin usar drogas, de las que se consiguen en la calle.	X
119	La gente está tratando de hacerme creer que estoy loco.	X
120	Yo haría algo desesperado para evitar que la persona que amo me abandone.	X
121	Tengo ataques incontrolables de hambre en los que como muchísimo un par de veces en la semana.	X
122	Parece que echo a perder las oportunidades que se me presentan.	X
123	Siempre he tenido grandes dificultades para dejar de sentirme triste e infeliz.	X
124	Cuando estoy solo y lejos del hogar, a menudo empiezo a sentirme tenso y con pánico.	X
125	A veces la gente se molesta conmigo porque dicen que hablo mucho y demasiado rápido para ellos.	X
126	La mayoría de la gente extota de hoy ha tenido suerte o ha sido deshonesta.	X
127	No me involucro con otras personas a no ser que esté seguro de que les voy a gustar.	X
128	Me siento profundamente deprimido y no comprendo por qué razón.	X
129	Después de muchos años, todavía tengo pesadillas de algo que puso mi vida en un peligro real.	X
130	Ya no tengo la energía para concentrarme en mis responsabilidades diarias.	X
131	Beber alcohol me ayuda cuando me siento triste.	X
132	Odio pensar en las formas en que fui abusado en mi niñez.	X
133	Aun cuando las cosas andan bien, siempre he temido que pronto van a ir mal.	X
134	Algunas veces, cuando las cosas empiezan a torcerse en mi vida, me siento como si estuviera loco o fuera de la realidad.	X
135	Estar solo, sin la ayuda de alguien cercano en quien depender, realmente me asusta.	X
136	Sé que he gastado más dinero de lo que debería, comprando drogas ilegales.	X
137	Siempre me aseguro de terminar mi trabajo antes de tomar tiempo para mis actividades terapéuticas.	X

139	soy muy bueno para inventar excusas cuando me meto en problemas.	X
140	Creo que están tramando algo contra mí.	X
141	Siento que la mayoría de la gente tiene una mala opinión de mí.	X
142	Frecuentemente siento que no hay nada dentro de mí, como si estuviera vacío o hueco.	X
143	A veces me induzco el vómito después de comer.	X
144	Creo que me esmero excesivamente en animar a la gente a que admire lo que digo o hago.	X
145	Me pasa la vida preocupándome de una cosa o de otra.	X
146	Siempre me pregunto cuál es la razón real de que alguien sea especialmente agradable conmigo.	X
147	Hay ciertos pensamientos que se me vienen a la mente una y otra vez.	X
148	Pocas cosas en la vida me dan placer.	X
149	Me siento asustado y tengo dificultades para dormir porque algunos recuerdos dolorosos del pasado siguen dando vueltas en mi mente.	X
150	Al comienzo de cada día, pensar en el futuro me deprime terriblemente.	X
151	Nunca he podido quitarme de encima el sentimiento de que no valgo nada para los demás.	X
152	Tengo problemas con el alcohol y he tratado de solucionarlo pero sin éxito.	X
153	Alguien ha estado tratando de controlar mi mente.	X
154	He tratado de suicidarme.	X
155	Estoy dispuesto a pasar mucha hambre para ser aún más delgado de lo que soy.	X
156	No entiendo por qué algunas personas me sonríen.	X
157	No he visto un automóvil en los últimos diez años.	X
158	Me pongo muy tenso con las personas que no conozco bien, porque es posible que quieran dañarme.	X
159	Alguien tiene que ser muy excepcional para entender mis habilidades especiales.	X
160	Mi vida actual todavía está afectada por recuerdos repentina de algo terrible que me sucedió.	X
161	Parece que yo creo situaciones con otros que me hieren o me siento rechazado.	X
162	A menudo me pierdo en mis pensamientos y me olvido de lo que está sucediendo a mí alrededor.	X
163	La gente dice que soy delgado, pero siento que mis muslos y trasero son demasiado grandes.	X
164	Hay situaciones terribles de mi pasado que se me vienen a la mente repetidamente y perturban mis pensamientos y sueños.	X
165	Aparte de mi familia, no tengo amistades íntimas.	X
166	Actúo muy rápido la mayoría de las veces y no pienso bien las cosas como debería hacerlo.	X
167	Me preocupo bastante en mantener mi vida como un asunto privado, para que nadie pueda aprovecharse de mí.	X
168	A menudo oigo cosas tan bien que me molesta.	X
169	En un desacuerdo, siempre estoy dispuesto a ceder ante los demás porque temo que se enojen o me rechacen.	X
170	Yo hago ciertas cosas una y otra vez, a veces para reducir mi ansiedad y otras veces para evitar que algo malo me suceda.	X
171	Recientemente he considerado seriamente terminar mi vida.	X
172	La gente me dice que soy una persona muy correcta y moral.	X
173	Aún me siento aterrizado cuando pienso en una experiencia traumática que tuve años atrás.	X
174	Aunque me da miedo establecer nuevas amistades, me gustaría tener más de las que tengo.	X
175	Hay gente que se supone que son mis amigos, pero a quienes les gustaría hacerme daño.	X

CASO 2

ANAMNESIS

1. DATOS GENERALES

- ✓ Nombres y apellidos : Laura M.
- ✓ Edad : 22 años.
- ✓ Fecha de nacimiento : 20 – 03 – 1993.
- ✓ Lugar de nacimiento : Arequipa.
- ✓ Grado de instrucción : Superior.
- ✓ Estado civil : Soltera
- ✓ Procedencia : Arequipa.
- ✓ Ocupación : Estudiante
- ✓ Religión : Católica
- ✓ Informantes : Ella misma y los padres.
- ✓ Lugar de evaluación : CIDH.
- ✓ Examinador : Erika Paola Taco Coaguila.

2. MOTIVO DE CONSULTA

Laura viene a consulta traída por sus padres, mencionan que lleva tratamiento psiquiátrico. Laura refiere haber tenido dos intentos de suicidio, no le encuentra sentido a su vida, se siente así desde que tiene 15 años, refiere haberse hecho cortes y le encontró placer hacerlo. Ha abortado en tres ocasiones. Refiere haber llevado una vida desordenada, ya que según ella, tenía relaciones sexuales cuando tomaba. Refiere tomar medicación desde agosto. Cuenta que padre tiene otra familia, de lo cual se enteró cuando tenía 14 años, y que madre trabaja lejos y que siempre ha vivido con los abuelos.

3. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD O PROBLEMA ACTUAL

Cuando tenía dos a tres años de edad un primo abusa sexualmente de ella con juegos y lo hace hasta que tiene 5 años de edad. Aproximadamente los padres se separan cuando ella tenía 7 años. El padre es comerciante y siempre a trabajado fuera de casa ausentándose por días, semanas hasta meses. A los 11 años, la madre empieza a trabajar fuera de la ciudad dejándola sola a ella con su hermana al cuidado de los abuelos, viniendo a visitarlas a los 15 días o al mes y

quedándose con ellas en el periodo de sus vacaciones. Empieza a tener relaciones sexuales a los 15 años. Edad en la cual tiene su primer intento de aborto. A los 18 años ya en la universidad empieza a salir a fiestas tomar y fumar y tener relaciones sexuales con varias parejas. Queda embarazada sin saber quién sería el padre y aborta con el uso de inyecciones, la apoya uno de los supuestos padres, Jhonatan su primer enamorado, con él que tenía una relación de “amigos con derechos”, salían y tenían relaciones sexuales sin tener una relación estable. Para su segundo embarazo si sabía quién era el padre, también lo aborta haciéndose colocar una inyección. Estos hechos a deprimieron, llora mucho, hasta ahora guarda la ecografía de su primer hijo. Ya para cumplir sus 19 años tiene los deseos de cambiar y llevar una vida tranquila, sin embargo, empieza a salir con una compañera de colegio con que se reencuentran y empiezan a salir beber, fumar, consumir marihuana y una vez la cocaína, se hizo un tatuaje, una perforación en los labios, tuvieron tríos sexuales. Su compañera empezó a tener una relación con un compañero de la universidad, así que decide alejarse de ella. Laura se enamora, sin embargo su actitud cambia y deja a su pareja. A los 20 años empieza alejarse de sus amistades, empieza hacer ejercicios espirituales. Viaja a Brasil a la Jornada Mundial de la Juventud del Papa Francisco. Deja de hacer fiestas en su casa, seguía tomando en parques o en otras casas. A los 21 años seguía teniendo relaciones sexuales con varios amigos. Su hermana empieza a vivir con ella, deja de tener tanta libertad. Empieza a deprimirse por varios motivos, se corta las venas, porque sentía “como que estaba llena de pecado”, sus mejores amigas al enterarse la ayudan y no la dejan sola hasta que esté bien. Así tuvo su primer intento de suicidio. En otra ocasión que también se sentía muy triste toma veneno para ratas, ingiriendo pocos pellets, ya que quería saber qué es lo que pasaba en el organismo por su propia cuenta. De esta manera tiene dos intentos de suicidio, los dos fallidos, de lo cual que menciona sentirse muy mal.

4. ANTECEDENTES PERSONALES

Etapa Pre-natal:

Laura fue planeada por sus padres. La madre tuvo un embarazo normal con el control en cada mes. El periodo de gestación fue normal, a término y sin complicaciones fisiológicas.

Etapa Natal:

Gestación duro 9 meses, el parto fue normal, en la ciudad de Arequipa; presento histericia leve, lloro inmediatamente al nacer, su peso estuvo dentro de lo normal.

Etapa Post-natal:**Infancia**

Aprendió a leer a los 3 años. A los 3 años un primo empezó abusar sexualmente de ella, él decía que es un juego, esto duro hasta los 5 años de edad de Laura.

A los 5 años de edad empieza asistir al colegio.

Niñez

De primero a quinto en un colegio religioso y de mujeres y al 6to año cambia a un colegio mixto. A 6 los años empieza asistir a una parroquia, donde tuvo una infancia llena de risas y juegos, y consigue dos amigas que las tiene hasta la actualidad. A los 7 años empieza a experimentar sentimientos por el sexo opuesto.

Adolescencia

A los 11 años, La madre de profesión docente, ha estado trabajando fuera de casa en pueblos alejados, y es entonces que empiezan a vivir solo con su hermana mayor que ya cursaba estudios en la universidad y junto con los abuelos. El padre gozaba de buena economía, sin embargo un del sufrió un asalto y secuestro, siendo una experiencia terrible para Laura. Para la secundaria el primer año lo hace en un colegio de monjas y puras mujeres. Para el segundo año se muda a la ciudad de Cotahuasi, donde la madre trabajaba y empezó a deprimirse y bajar de peso, este año estudiar en este lugar fue muy agradable para Laura ya que destaca en el colegio y se enamora. Experimenta su primer beso.

A los 12 años tiene su primera menstruación. Empieza a explorar pornografía y a explorar su propio cuerpo. Para el 2007 empieza a fumar y consumir bebidas alcohólicas. Tiene su primer enamorado con el que empieza a experimentar roces sexuales. En el 2008 cambia de colegio y se enamora, a la que llama como una relación “rara”, ya que “eran como niños, se dañaban bastante, eran celosos y se sacaban celos”, ella empezó a tomar bastante y el a desconfiar más de ella. Un día

tomo tanto que serenazgo la tuvo que llevar a su casa, donde todos familiares trataron de aconsejarla. A pesar de todos los problemas su enamorado la apoyo cuando se enteró que su padre tenía otra familia, entonces él le presento a su familia que la empezó a tratar como uno de ellos, lo cual fue una experiencia muy reconfortante para ella. Tuvieron relaciones sexuales por primera vez a sus 15 años, a partir de lo cual se les hace costumbre. Cuando tuvo un retraso menstrual, al no saber qué hacer probaron con que ella tomara un mate de ruda, que según vieron en internet, le ayudaría a que le llegue su regla, y así fue, le llegó su regla sin saber si estaba o no embarazada.

Juventud

Al ingresa a la universidad empieza una nueva vida, según ella, no quiere ser la pisada por el enamorado, sino más bien empieza a salir a fiestas, tomar, no asiste a clases. Empieza a tener reuniones, fiestas en su casa, manteniendo relaciones sexuales con varias parejas. A los 18 años tiene dos embarazos y en los dos aborta. Trata de tener una vida más tranquila, sin embargo llega probar marihuana, cocaína y tríos sexuales. Trata de mejorar, asistir a ejercicios espirituales. Empieza a tener sentimientos de culpa. Tiene dos intentos fallidos de suicidio. Actualmente por el periodo de vacaciones la mama empieza a vivir con ella. Laura se encuentra en tratamiento psiquiátrico y psicológico lo que ha logrado relajarla y sentirse un poco mejor.

ERIKA PAOLA TACO COAGUILA
INTERNA DE PSICOLOGÍA

EXAMEN PSICOLOGICO O MENTAL

I. DATOS GENERALES

- ✓ Nombres y apellidos : Laura M.
- ✓ Edad : 22 años.
- ✓ Fecha de nacimiento : 20 – 03 – 1993.
- ✓ Lugar de nacimiento : Arequipa.
- ✓ Grado de instrucción : Superior.
- ✓ Estado civil : Soltera
- ✓ Procedencia : Arequipa.
- ✓ Ocupación : Estudiante
- ✓ Religión : Católica
- ✓ Informantes : Ella misma y los padres.
- ✓ Lugar de evaluación : CIDH.
- ✓ Examinador : Erika Paola Taco Coaguila

- **Porte, comportamiento y actitud**

Laura aparenta la edad cronológica referida, es de contextura normal, ojos negros, cabello oscuro, de tamaño mediano, se encuentra vestida de manera adecuada, su expresión facial es de tristeza, desgano acompañado de una postura ligeramente encorvada.

Durante la evaluación Laura, se muestra colaboradora, aceptando las órdenes indicadas.

Laura puede desplazarse según su voluntad, sus movimientos son coordinados es diestra, su motricidad fina y gruesa están desarrolladas de forma adecuada, colabora durante la evaluación.

- **Atención, conciencia y orientación.**

Sus niveles de atención y concentración se encuentran conservados. Es capaz de distinguir los estímulos que se le presentan, haciendo una clara diferencias de los mismos ya sea en cuanto a la forma, el tamaño, el color. Mantiene su estado de

conciencia conservado, pues es capaz de darse cuenta de lo que ocurre a su alrededor. Se encuentra lucida, se ubica en tiempo y espacio, puede responder a preguntas sencillas. Su orientación con respecto a sí mismo es adecuada, ya que es capaz de reconocer su nombre, su esquema corporal y los roles que desempeña.

- **Lenguaje**

Su lenguaje verbal es fluido, su tono de voz muestra cierto desganado; el tono de voz es débil. La conversación fue coherente y participativa, todas las preguntas que se le realizaron las respondió correctamente, su vocabulario es normal y espontáneo. En su lenguaje comprensivo no se encontraron problemas, por lo que era adecuado.

- **Pensamiento**

El pensamiento de la paciente se encuentra distorsionado por su contenido, por los sentimientos de poca valía así misma, sobre la vida desordenada que llevo, el abandono de sus padres, la soledad, dos abortos y dos intentos de suicidio fallidos. El curso de su pensamiento está estructurado de acuerdo a su edad, no presenta dificultades para razonar.

- **Percepción**

La percepción consigo mismo en relación al ambiente es adecuada, sus funciones sensitivas tantas, gustativas, auditivas, visuales y olfativas no se encuentran alteradas.

- **Memoria**

La paciente no presenta dificultades en su memoria a largo plazo y corto plazo por lo que puede realizar las tareas indicadas, además es capaz de recordar cosas del pasado, en cuanto a su memoria inmediata, recuerda las instrucciones que se le dan.

- **Funcionamiento intelectual**

Los conocimientos de Laura, están en relación a su edad, no presenta dificultades en sus habilidades de analizar y construir conceptos, el significado de las palabras, semejanzas es adecuado, por lo que no podría presentar dificultades para adquirir conocimientos nuevos, organización visual y concentración están conservadas.

- **Estado de ánimo y afectos.**

Posee una expresión facial de tristeza, sus emociones están relacionadas a la vida desordenada que lleva, los dos abortos y los intentos fallidos de suicidio, conserva un estado habitual de tranquilidad y desgano, no es de decaimiento su lenguaje no verbal.

- **Comprensión y grado de incapacidad del problema o enfermedad.**

Laura es consciente de su enfermedad y que necesita ayuda, viene sola a las consultas y otras veces acompañada de la madre.

Resumen

Laura aparenta la edad referida, con cuidado y arreglo personal de manera adecuada, se muestra colaboradora en la entrevista. Su nivel de conciencia y orientación está conservado. Se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona. El curso y la velocidad de su lenguaje son normales. Su percepción visual, auditiva, olfativa y gustativa se encuentran funcionando de manera adecuada, se evidencia que su pensamiento y su compresión verbal acorde su edad cronológica, su memoria inmediata está conservada, su memoria de trabajo responde de acuerdo a su edad posee una expresión facial congruente con sus estados de ánimo.

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

- ✓ Nombre y apellidos : Laura Macedo
- ✓ Edad : 22 años
- ✓ Fecha de nacimiento : 20 de marzo 1993
- ✓ Lugar de nacimiento : Arequipa
- ✓ Grado de instrucción : Superior
- ✓ Estado civil : Soltera
- ✓ Procedencia : Arequipa
- ✓ Ocupación : Estudiante
- ✓ Religión : Católica
- ✓ Informantes : Ella misma
- ✓ Lugar de evaluación : CIDH
- ✓ Fecha de evaluación : 05 de noviembre 2015
- ✓ Examinador : Erika Paola Taco Coaguila.

II. OBSERVACIONES GENERALES

Laura muestra una conducta adecuada en cada evaluación. Colabora con todo lo que se le pide. Sus expresiones faciales reflejan serenidad, optimismo. Sus movimientos corporales seguros y orientados. Sus conductas espaciales son frecuentemente activas. Observa detalladamente cuando se explica una instrucción. Mantiene una postura relajada.

III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicológicas:
 - ✓ MCMI-III, Inventario Clínico Multiaxial de MILLON
 - ✓ EQ-Ice Baron Emotional Quotient Inventory
 - ✓ TONI – 2. Test of nomverbalintelligence
 - ✓ Test de la figura humana de Karen Machover

IV. INTERPRETACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

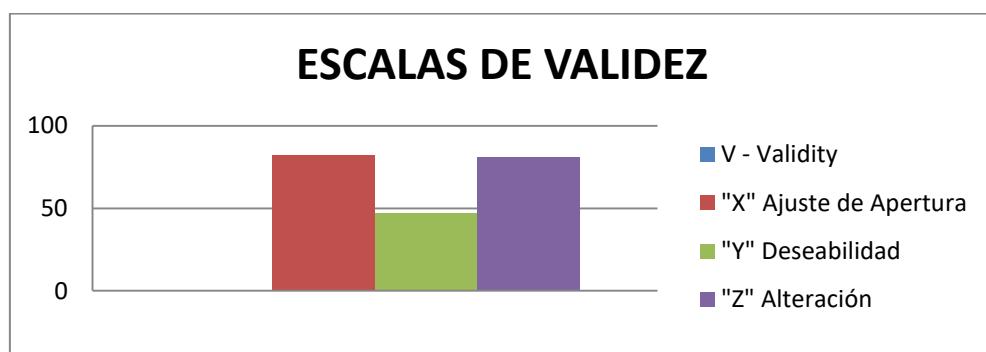
- **MCMI-III, INVENTARIO CLÍNICO MULTIAXIAL DE MILLON**
ESCALAS DE VALIDEZ

Cuantitativa

TABLA 1

"X" Ajuste de Apertura	82
"Y" Deseabilidad	47
"Z" Alteración	81

GRAFICO 1



Cualitativa

Las escalas de Validez se encuentran dentro de los rangos deseables, se puede continuar con la prueba.

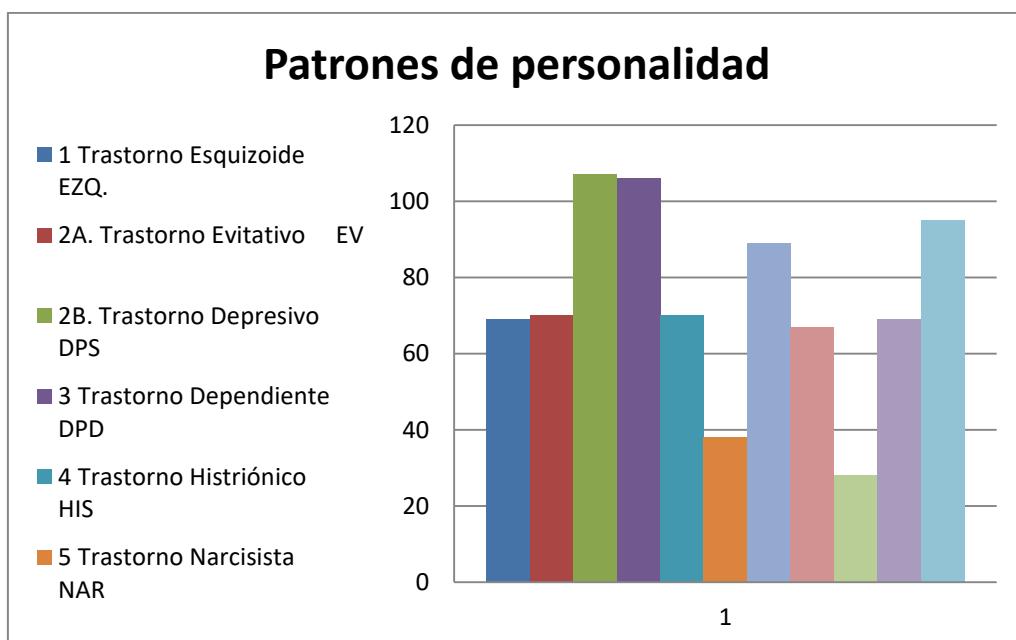
PATRONES DE PERSONALIDAD

Cuantitativa

TABLA 2

Escalas Clínicas de los Patrones de Personalidad		
1 Trastorno Esquizoide EZQ.		69
2A. Trastorno Evitativo EV		70
2B. Trastorno Depresivo DPS		107
3 Trastorno Dependiente DPD		106
4 Trastorno Histriónico HIS		70
5 Trastorno Narcisista NAR		38
6A Trastorno Antisocial ANT		89
6B Trastorno Sadista SAD		67
7 Trastorno Compulsivo OC		28
8A Trastorno Negativista NEG		69
8B Trastorno Masoquista MAS		95

GRAFICO 2



Cualitativa

De acuerdo a los resultados en la TABLA 2 podemos apreciar una posible patología en *trastorno depresivo* con una puntuación de 107, lo que quiere decir que se ha visto afectada por un periodo de dos o más años con sentimientos de desánimo o culpabilidad, una carencia de iniciativa y apatía en el comportamiento, baja autoestima y con frecuencia expresiones de inutilidad y comentarios auto-desvalorativos. A su vez una posible patología en *Trastorno Dependiente* con una puntuación de 106, indicador de que ha aprendido no solamente a volverse hacia otros como fuente de protección y seguridad, sino que espera pasivamente que su liderazgo la proteja. Se caracterizan por una búsqueda de relaciones en las que se puedan apoyar en otros para conseguir afecto, seguridad y consejo. Ha aprendido la comodidad de adoptar un papel pasivo en las relaciones interpersonales, sometiéndose a los deseos de otros a fin de mantener su afecto.

Para los siguientes trastornos presenta una posible patología en Antisocial (89) y Masoquista (95). Presenta Indicador Sugestivo en los demás trastornos.

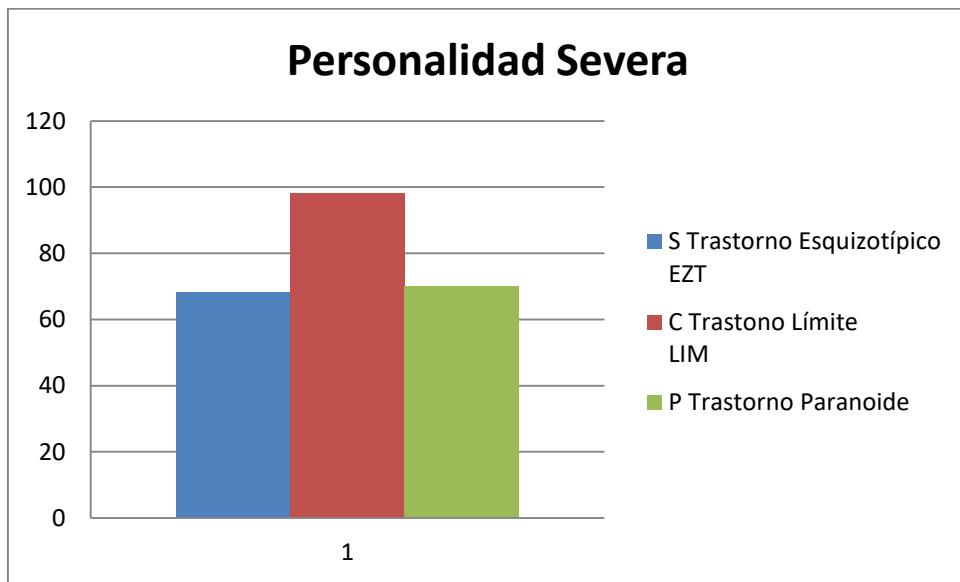
PERSONALIDAD SEVERA

Cuantitativa

TABLA 3

Patología de Personalidad		
S Trastorno Esquizotípico	EZT	68
C Trastorno Límite	LIM	98
P Trastorno Paranoide		70

GRAFICO 3



Cualitativa

Presenta una posible patología en el *trastorno límite* que nos indica que experimenta intensos estados de ánimo endógenos, con periodos recurrentes de abatimiento y apatía, entremezclados con períodos de enfado, inquietud o euforia. Inestabilidad y labilidad de su estado de ánimo. Muchos dan a conocer pensamientos recurrentes de suicidio y automutilación, para mantener un claro sentimiento de identidad y muestran una evidente ambivalencia cognitivo-afectiva con sentimientos simultáneos de rabia, amor y culpabilidad hacia los otros.

Con respecto al trastorno esquizotípico(68) y Paranoide(70) presenta indicadores sugestivos.

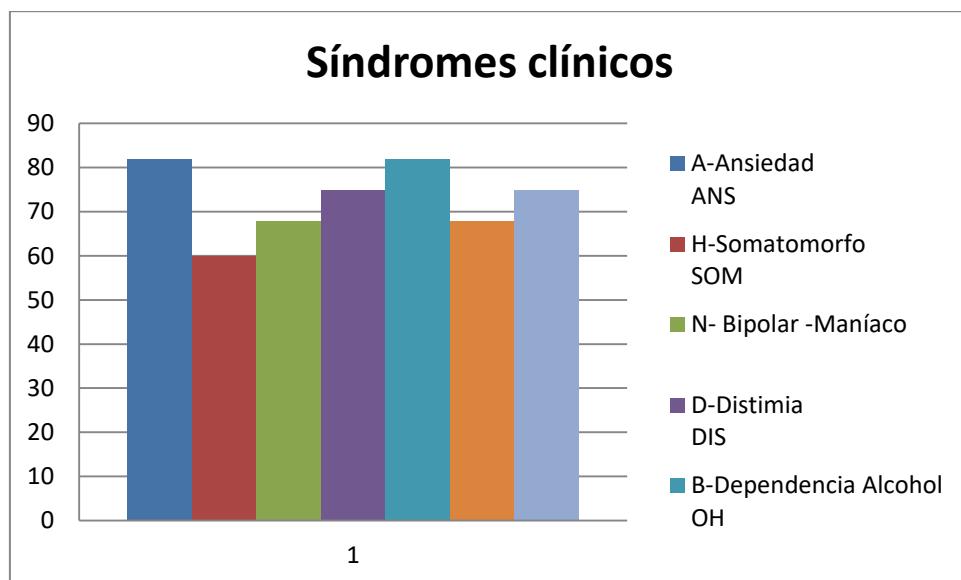
SÍNDROMES CLINICOS

Cuantitativa

TABLA 4

Escalas Síndromes Clínicos		
A-Ansiedad	ANS	82
<i>H-Somatomo</i> rf	<i>SOM</i>	60
N- Bipolar -Maníaco		68
<i>D-Distimia</i>	<i>DIS</i>	75
B-Dependencia Alcohol		
OH		82
T-Dependencia Drogas	<i>DX</i>	68
<i>R-TrastEstrésPosTrumaTSPT</i>		75

GRAFICO 4



Cualitativa

Indicador moderado en *Ansiedad* (82), lo que muestra un estado generalizado de tensión manifestado por una incapacidad de relajación, movimientos nerviosos y rapidez para reaccionar y sorprenderse

fácilmente. Se muestran notablemente excitados y tienen un sentido aprensivo de la inminencia de problemas, una hipersensibilidad a cualquier ambiente, inquietud y susceptibilidad generalizada. También se encuentra un Indicador moderado en *dependencia al alcohol* que probablemente indican una historia de alcoholismo, con esfuerzo por superarlo pero con mínimo éxito y como consecuencia experimenta un malestar considerable tanto en la familia como en el entorno laboral.

Indicador moderado en *Distimia* (83) lo que muestra que durante los periodos de depresión, puede haber llantos, ideas suicidas, sentimientos pesimistas hacia el futuro, alejamiento social, apetito escaso o excesivas ganas de comer, agotamiento crónico, pobre concentración, pérdida marcada de interés paro actividades lúdicas y una disminución de la eficacia en cumplir tareas ordinarias y rutinarias de la vida. Y el *trastorno por estrés post traumático* (71) también con indicador moderado.

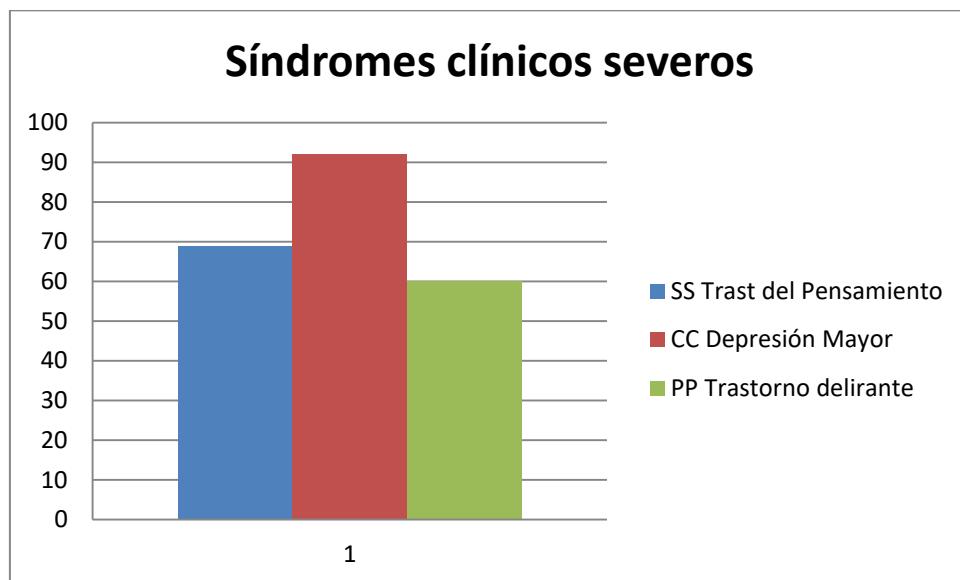
SÍNDROMES CLINICOS SEVEROS

Cuantitativa

TABLA 5

Escalas Síndromes Clínicos Severos	
SS Trast del Pensamiento	69
CC Depresión Mayor	92
PP Trastorno delirante	60

GRAFICO 5



Cualitativa

Dentro de los síndromes clínicos severos, muestra una patología posible en Depresión mayor (92), este estado de ánimo varía escasamente de un día para otro y no suele responder a cambios ambientales, aunque puede presentar variaciones circadianas características, posible pérdida del interés o de la capacidad de disfrutar de actividades que anteriormente eran placenteras.

➤ **EQ-ICE BARON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY**

RESULTADOS DE LOS COMPONENTES Y FACTORES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL				PUNTAJE BAJO	PUNTAJE PROMEDIO	PUNTAJE ALTO
FACTORES	COD	PUNT				
COEFICIENTE DE INTELIGENCIA EMOCIONAL La habilidad de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como de discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporcionan para guiar nuestro pensamiento y nuestras emociones, permitiéndolas exteriorizarlas de manera que sean provechosas para sí mismo y para la cultura en que nos desarrollamos.	CIE	57	X			
COMPONENTE INTRAPERSONAL Área que reúne los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, assertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.	CIA	57	X			
COMPONENTE INTERPERSONAL Área que reúne los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal.	CIE	77	X			
COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD Área que reúne los siguientes componentes: prueba de realidad, flexibilidad y solución de problemas.	CAD	68	X			
COMPONENTE DE MANEJO DEL ESTRÉS Es el área que involucra los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos.	CME	61	X			
COMPONENTE DEL ESTADO DE ÁNIMO EN GENERAL Área que reúne los siguientes componentes: optimismo y felicidad.	CAG	58	X			
COMPONENTES	COD	PUNT	PB	PP	PA	
COMPONENTE INTRAPERSONAL	CIA	57	X			
COMPONENTE EMOCIONAL DE SI MISMO La habilidad para percibirse y comprender nuestros sentimientos, emociones, capaz de diferenciarlos y comprender el porqué de los mismos.	CM	89		X		
ASERTIVIDAD Habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender sus derechos de una manera no destructiva	AS	65	X			

COMPONENTES	COD	PUNT	PB	PP	PA
AUTOCONCEPTO La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a si mismo, aceptando aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades	AC	65	X		
AUTOREALIZACIÓN Habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos hacer	AR	48	X		
INDEPENDENCIA Habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de si mismo en sus pensamientos, acciones. Es independiente emocionalmente para tomar sus decisiones	IN	62	X		
COMPONENTE INTERPERSONAL	CIE	77	X		
EMPATÍA La habilidad de percibirse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.	EM	80	X		
RELACIONES INTERPERSONALES La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.	RI	92		X	
RESPONSABILIDAD SOCIAL La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.	RS	63	X		
COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD	CAD	68	X		
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar potencialmente soluciones efectivas.	SP	52	X		
PRUEBA DE REALIDAD La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).	PR	85	X	X	
FLEXIBILIDAD La habilidad para realizar un ajuste adecuado de las emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.	FL	82	X		
COMPONENTE DE MANEJO DEL ESTRÉS	CME	61	X		

TOLERANCIA AL ESTRÉS La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés.	TE	56	X		
CONTROL DE LOS IMPULSOS La Habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.	CI	77	X		
COMPONENTES	COD	PUNT	PB	PP	PA
COMPONENTE DEL ESTADO DE ÁNIMO EN GENERAL	CAG	58	X		
FELICIDAD – BUEN HUMOR La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.	FE	64	X		
OPTIMISMO La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.	OP	60	X		

➤ **TONI – 2. TEST OF NOMVERBAL INTELLIGENCE**

De acuerdo a la evaluación realizada Laura presenta una inteligencia normal promedio.

➤ **TEST DE LA FIGURA HUMANA DE KAREN MACHOVER**

Persona inestable emocionalmente, muestra infantilismo, rasgos de depresión y dependencia. Poco tolerante a la crítica u opinión social. También muestra rasgos de desorden sexual, posibilidad de protesta viril. Muestra desorganización y poca discriminación.

V. RESUMEN

Tiende a devaluarse a sí misma, sintiéndose inferior a las personas que la rodean, por lo que evita demostrar iniciativa o tomar alguna decisión, negando así su individualidad y subordinándose a los deseos de las personas de su entorno, llegando a paralizarse y tener vacíos por lo que llega a tener la necesidad que la guíen, aconsejen, incluso en las tareas simples o decisiones rutinarias. Tendencia a buscar el apoyo de un compañero, cuidador o protector para no tener que asumir responsabilidades o enfrentarse a sí mismo a los retos de la vida; puede llevarse bien socialmente, expresa su afecto, empatía y generosidad es probable que la paciente al verse sin su compañero puede mostrarse tensa, triste, abatida o encerrarse en si misma presentando problemas en su entorno familiar, social, laboral. Bajo estado emocional y de ánimo. Presenta una inteligencia normal promedio.

ERIKA PAOLA TACO COAGUILA
INTERNA DE PSICOLOGÍA

INFORME PSICOLOGICO

1. DATOS GENERALES

- ✓ Nombres y apellidos : Laura M.
- ✓ Edad : 22 años.
- ✓ Fecha de nacimiento: 20 – 03 – 1993.
- ✓ Lugar de nacimiento : Arequipa.
- ✓ Grado de instrucción : Superior.
- ✓ Estado civil : Soltera
- ✓ Procedencia : Arequipa.
- ✓ Ocupación : Estudiante
- ✓ Religión : Católica
- ✓ Informantes : Ella misma y los padres.
- ✓ Lugar de evaluación : CIDH.
- ✓ Examinador : Erika Paola Taco Coaguila

2. MOTIVO DE CONSULTA

Laura viene a consulta traída por sus padres, mencionan que lleva tratamiento psiquiátrico. Laura refiere haber tenido dos intentos de suicidio, no le encuentra sentido a su vida, se siente así desde que tiene 15 años, refiere haberse hecho cortes y le encontró placer hacerlo. Ha abortado en tres ocasiones. Refiere haber llevado una vida desordenada, ya que según ella, tenía relaciones sexuales cuando tomaba. Refiere tomar medicación desde agosto. Cuenta que padre tiene otra familia, de lo cual se enteró cuando tenía 14 años, y que madre trabaja lejos y que siempre ha vivido con los abuelos.

3. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD O PROBLEMA ACTUAL

Cuando tenía dos a tres años de edad un primo abusa sexualmente de ella con juegos y lo hace hasta que tiene 5 años de edad. Aproximadamente los padres se separan cuando ella tenía 7 años. El padre es comerciante y siempre a trabajado fuera de casa ausentándose por días, semanas hasta meses. A los 11 años, la madre empieza a trabajar fuera de la ciudad dejándola sola a ella con su hermana al cuidado de los abuelos, viniendo a visitarlas a los 15 días o al mes y quedándose con ellas en el periodo de sus vacaciones.

4. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicológicas:
 - ✓ MCMI-III, inventario Clínico Multiaxial de MILLON
 - ✓ EQ-Ice Baron Emotional Quotient Inventory
 - ✓ TONI – 2. Test of nomverbalintelligence
 - ✓ Test de la figura humana de Karen Machover

5. ANTECEDENTES PERSONALES

Laura fue planeada por sus padres. La madre tuvo un embarazo normal con el control en cada mes. Aprendió a leer a los 3 años. A los 3 años un primo empezó abusar sexualmente de ella, él decía que es un juego, esto duro hasta los 5 años de edad de Laura.

A los 5 años de edad empieza asistir al colegio. De primero a quinto en un colegio religioso y de mujeres y al 6to año cambia a un colegio mixto. A 6 los años empieza asistir a una parroquia, donde tuvo una infancia llena de risas y juegos, y consigue dos amigas que las tiene hasta la actualidad. A los 7 años empieza a experimentar sentimientos por el sexo opuesto. A los 11 años, La madre de profesión docente, ha estado trabajando fuera de casa en pueblos alejados, y es entonces que empiezan a vivir solo con su hermana mayor que ya cursaba estudios en la universidad y junto con los abuelos. El padre gozaba de buena economía, sin embargo un del sufrió un asalto y secuestro, siendo una experiencia terrible para Laura. Para la secundaria el primer año lo hace en un colegio de monjas y puras mujeres. Para el segundo año se muda a la ciudad de Cotahuasi, donde la madre trabajaba y empezó a deprimirse y bajar de peso, este año estudiar en este lugar fue muy agradable para Laura ya que destaca en el colegio y se enamora. Experimenta su primer beso.

A los 12 años tiene su primera menstruación. Empieza a explorar pornografía y a explorar su propio cuerpo. Para el 2007 empieza a fumar y consumir bebidas alcohólicas. Tiene su primer enamorado con el que empieza a experimentar roces sexuales. En el 2008 cambia de colegio y se enamora, a la que llama como una

relación “rara”, ya que “eran como niños, se dañaban bastante, eran celosos y se sacaban celos”, ella empezó a tomar bastante y el a desconfiar más de ella. Un día tomó tanto que serenazgo la tuvo que llevar a su casa, donde todos familiares trataron de aconsejarla. A pesar de todos los problemas su enamorado apoyó cuando se enteró que su padre tenía otra familia, entonces él le presentó a su familia que la empezó a tratar como uno de ellos, lo cual fue una experiencia muy reconfortante para ella. Tuvieron relaciones sexuales por primera vez a sus 15 años, a partir de lo cual se les hace costumbre. Cuando tuvo un retraso menstrual, al no saber qué hacer probaron con que ella tomara un mate de ruda, que según vieron en internet, le ayudaría a que le llegue su regla, y así fue, le llegó su regla sin saber si estaba o no embarazada.

Al ingresar a la universidad empieza una nueva vida, según ella, no quiere ser la pisada por el enamorado, sino más bien empieza a salir a fiestas y tomar.

6. OBSERVACIONES CONDUCTUALES

Laura muestra una conducta adecuada en cada evaluación. Colabora con todo lo que se le pide. Sus expresiones faciales reflejan serenidad, optimismo. Sus movimientos corporales seguros y orientados. Sus conductas espaciales son frecuentemente activas. Observa detalladamente cuando se explica una instrucción. Mantiene una postura relajada.

7. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Tiende a devaluarse a sí misma, sintiéndose inferior a las personas que la rodean, por lo que evita demostrar iniciativa o tomar alguna decisión, negando así su individualidad y subordinándose a los deseos de las personas de su entorno, llegando a paralizarse y tener vacíos por lo que llega a tener la necesidad que la guíen, aconsejen, incluso en las tareas simples o decisiones rutinarias. Tendencia a buscar el apoyo de un compañero, cuidador o protector para no tener que asumir responsabilidades o enfrentarse a sí mismo a los retos de la vida; puede llevarse bien socialmente, expresa su afecto, empatía y generosidad es probable que la paciente al verse sin su compañero puede mostrarse tensa, triste, abatida o

encerrarse en si misma presentando problemas en su entorno familiar, social, laboral.

8. DIAGNOSTICO

Se presentan varias de las características de inestabilidad emocional. Además, la imagen de sí mismo, los objetivos y preferencias internas (incluyendo las sexuales) a menudo son confusas o están alteradas. La facilidad para verse implicado en relaciones intensas e inestables puede causar crisis emocionales repetidas y acompañarse de una sucesión de amenazas suicidas o de actos autoagresivos (aunque éstos pueden presentarse también sin claros factores precipitantes). Lo que incluye también al consumo de licor y drogas.

De acuerdo a la Clasificación internacional de enfermedades, décima versión correspondiente a la versión en español CIE 10. Laura presenta Trastorno de inestabilidad emocional de la personalidad de tipo límite (F60.31)

9. PRONÓSTICO

Reservado. Ya que los factores ambientales y familiares pueden modificarse y son determinantes en la evolución del caso.

10. RECOMENDACIONES

- A) Terapia racional emotiva
- B) Psicoterapia emocional.
- C) Psicoterapia Familiar.
- D) Continuar con tratamiento psiquiátrico y médico.

PLAN PSICOTERAPEUTICO

I. DATOS GENERALES.

- ✓ Nombres y apellidos : Laura M.
- ✓ Edad : 22 años.
- ✓ Fecha de nacimiento: 20 – 03 – 1993.
- ✓ Lugar de nacimiento : Arequipa.
- ✓ Grado de instrucción : Superior.
- ✓ Estado civil : Soltera
- ✓ Procedencia : Arequipa.
- ✓ Ocupación : Estudiante
- ✓ Religión : Católica
- ✓ Informantes : Ella misma y los padres.
- ✓ Lugar de evaluación : CIDH.
- ✓ Examinador : Erika Paola Taco Coaguila

II. DIAGNOSTICO PSICOLOGICO.

Laura presenta varias características de inestabilidad emocional. Además, la imagen de sí mismo, los objetivos y preferencias internas (incluyendo las sexuales) a menudo son confusas o están alteradas. La facilidad para verse implicado en relaciones intensas e inestables puede causar crisis emocionales repetidas y acompañarse de una sucesión de amenazas suicidas o de actos autoagresivos (aunque éstos pueden presentarse también sin claros factores precipitantes). Lo que incluye también al consumo de licor y drogas.

OBJETIVO GENERAL.

- Reduciren Laura los pensamientos irracionalesque le están generando mayores problemas de una forma racional.
- Fortalecer los hábitos racionales.

III. DESCRIPCION DEL PLAN TERAPEUTICO.

Las actividades a realizar para cumplir con los objetivos propuestos son los siguientes:

IV. DESARROLLO DE LAS SESIONES.

- El plan terapéutico que se aplicará es usando Terapia racional emotiva, orientadas a favorecer y fortalecer, se relaciona tanto con altos índices de conducta adecuado

Nº DE SECCIONES	ETAPAS	OBJETIVO
ETAPA N°1	PSICODIAGNOSTICO	Descubrir las creencias o filosofías “irracionales” que producen emociones o conductas contraproducentes. Comprender como contribuyen a los problemas del paciente. Señalar metas realistas,
ETAPA N°2	INSINGHT INTELECTUAL	Refutar las creencias contraproducentes e identificar las creencias alternativas racionales
ETAPA N°3	INSINGHT EMOCIONAL: CAMBIO DE ACTITUDES	Lograr un cambio de actitudes; es decir de creencias, emociones y conductas.
ETAPA N°4	FORTALECER LOS HABITOS RACIONALES	Preparar al paciente a automatizar los cambios adquiridos en la terapia. Prepararle para que en el futuro, ella sea su propio terapeuta.

5. TÉCNICA TERAPEÚTICA A UTILIZAR

Terapia racional emotivade A. Ellis

6. TIEMPO DE EJECUCIÓN

El proceso terapéutico se divide en 4Etapas.

LA TERAPIA RACIONAL EMOTIVA (TRE). POR ELIA ROCA

La información de este apartado se ha obtenido de diversas obras de A. Ellis, citadas en la bibliografía, que recomendamos leer para profundizar en la TRE.

Se puede acceder a la página personal de A. Ellis, pulsando en <http://www.rebt.org/>

Más información en web de Elia Roca: www.cop.es/colegiados/PV00520/

INTRODUCCIÓN:

La Terapia Racional Emotiva (TRE) es la pionera de las terapias cognitivas.

Como nos cuenta su creador, A. Ellis, en “La práctica de la RET”, empezó a utilizarla hacia 1955.

Veamos algunas circunstancias que influyeron en su creación:

Ellis, en su adolescencia tenía problemas de timidez, temor a hablar en público y especialmente ansiedad para relacionarse con mujeres. Para superar estos problemas, empezó a utilizar técnicas cognitivo-conductuales, familiarizándose así con ellas.

También estaba muy interesado por la filosofía y la psicología, especialmente por los escritos de Epiceto, Marco Aurelio, Emerson, Coué, Dewey, Freud, Rusell y Watson.

Empezó a practicar la psicoterapia y la terapia sexual y marital en 1943 y se doctoró en Psicología en 1947.

Se formó en el campo del Psicoanálisis, pero al no hallar resultados satisfactorios con esta orientación, empezó a desarrollar su propia forma de hacer terapia que daría lugar a la RET, una orientación que afirmaba que si las personas adquiriesen una sana filosofía de la vida, sería raro que se encontrasen emocionalmente perturbadas.

Entre las bases teóricas de la RET, también hallamos la influencia de Horney (la tiranía de los debería), de la Semántica General de Korzibsky (ej., los problemas con la utilización del verbo ser referido a las personas) y de antiguas filosofías orientales como las de Confucio y Buda.

Desde 1955 hasta 1963, Ellis estuvo prácticamente solo en la práctica y difusión de la Terapia Racional Emotiva. A partir de ahí, en gran parte debido al trabajo de los terapeutas que se habían ido formando en RET, esta forma de Terapia comenzó a extenderse entre los profesionales y a ser adoptada (y, en algunos casos modificada) por una serie de reconocidos profesionales e investigadores (Ellis, 1985).

LA TEORÍA ABC

Esta teoría de la personalidad y del cambio de personalidad, acepta la importancia de las emociones y de las conductas, pero pone un énfasis especial en el papel de las cogniciones, es decir, de las creencias, pensamientos e imágenes mentales.

Parte del esquema:

A representa el acontecimiento activador que aparece a primera vista como el desencadenante o antecedente de C (consecuencias emocionales y conductuales). Pero a pesar de que los acontecimientos activadores (A) a menudo parecen causar las (C), esto no es realmente así, ya que las (B) -creencias y pensamientos sobre (A)-, son mediadores importantes entre los (A) y las (C); llegando a ser las principales y más directos responsables de las (C).

Veamos un ej.: una persona llega a un lugar donde hay varios desconocidos y estos lo miran fijamente (A). Según el tipo de interpretaciones que haga sobre este hecho, es decir, según lo que piense (B), reaccionará a nivel emocional y conductual (C) de una forma u otra. Por ej., si piensa que los demás lo están evaluando positivamente se sentirá mejor que si piensa que le evalúan negativamente. En función de lo que piense también actuará de diferente forma

LAS CREENCIAS IRRACIONALES

En una primera formulación, Ellis las agrupó en 11 ideas irrationales básicas (ver Ellis, Razón y emoción en Psicoterapia), que podríamos resumir así:

- 1) Es una necesidad extrema, para el ser humano adulto, el ser amado y aprobado por cada persona significativa de su entorno
- 2) Para considerarme a mí mismo como una persona válida, debo ser muy competente, suficiente y capaz de lograr cualquier cosa que me proponga
- 3) Las personas que no actúan como “deberían” son viles, malvadas e infames y deberían ser castigadas por su maldad
- 4) Es terrible y catastrófico que las cosas no funcionen como a uno le gustaría
- 5) La desgracia y el malestar humano están provocados por las circunstancias externas, y la gente no tiene capacidad para controlar sus emociones
- 6) Si algo puede ser peligroso, debo sentirme terriblemente inquieto por ello y debo pensar constantemente en la posibilidad de que ocurra
- 7) Es más fácil evitar las responsabilidades y dificultades de la vida que hacerles frente
- 8) Debo depender de los demás y necesito a alguien más fuerte en quien confiar
- 9) Lo que me ocurrió en el pasado, seguiría afectándome siempre
- 10) Debemos sentirnos muy preocupados por los problemas y perturbaciones de los demás
- 11) Existe una solución perfecta para cada problema y si no la hallamos sería catastrófico

Estas 11 ideas irrationales fueron sintetizadas más adelante (Ellis 1977a) en tres ideas irrationales básicas, las exigencias absolutistas o necesidades

perturbadoras en forma de “deberías”; “es necesario que”, etc., con respecto a:

- 1) Uno mismo, ej.: “debo hacer las cosas bien y merecer la aprobación de los demás por mis actuaciones”
- 2) Otra/spersona/s, ej.: “deben actuar de forma agradable, considerada y justa”
- 3) La vida, el mundo, ej.: “debe ofrecerme unas condiciones buenas y fáciles para que pueda conseguirlo quequiero sin mucho esfuerzo o incomodidad”

Cuando esas exigencias absolutistas o necesidades perturbadoras (pseudonecesidades) no se cumplen, surgen los pensamientos (cargados de emociones) derivados de esas exigencias absolutistas, que son:

- Tremendismo: “estrible”
- No-soportantitis: “no puedes soportarlo”
- Condena: “es un... (ej.: gusano)” o autocondena: “soy un... (ej.: inútil)”.

Ellis afirma que las demás ideas irrationales (las 11 ideas irrationales de su 1^a época y otras muchas) pueden incluirse en estas (Manual de RET-2, Capítulo 1)

Para Ellis, cualquier perturbación emocional estará relacionada, con gran probabilidad, con alguna de estas creencias irrationales. El objetivo de la terapia será detectar y cambiar tanto las inferencias erróneas como las creencias dogmáticas y absolutistas que las originan.

Asimismo esas actitudes de exigencia y necesidad perturbadora, facilitarán las distorsiones cognitivas entre las que destaca:

- Sobregeneralizaciones y etiquetaciones negativas (ej., “soy un...”)
- Salto a conclusiones negativas
- Adivinar el futuro
- Fijarse en lo negativo
- Descalificar lo positivo
- Magnificar-minimizar
- Razonamiento emocional (“como lo siento así, debe ser cierto”)
- Personalizar (creerte la causa de las cosas que pasan, cuando no es así)
- Estafa (“si no hago las cosas tan bien como debiera y los demás siguen apreciándome, soy una estafa y pronto se dará cuenta”)

El objetivo de la terapia será detectar y cambiar tanto las evaluaciones erróneas de la realidad (fruto de las distorsiones) como las creencias dogmáticas y absolutistas (exigencias y derivados) que las originan.

Otros autores han contribuido también a expandir las bases de la RET. Entre ellos destaca Russell Grieger. Este autor propone que existen unas cogniciones más básicas (que condicionan o “tiñen” a todas las demás), a las que denomina “Posiciones de vida” (al resto de cogniciones de interés por tener cierta influencia y recurrencia en un sujeto dado, las denomina Valores y Hábitos interpretativos).

Las posiciones de vida son dicotómicas y la persona suele situarse en uno de los polos.

- **Exigencia-Preferencia.** Con la actitud de preferencia la persona acepta sus limitaciones de todo tipo y se centra en disfrutar y/o conseguir sus posibilidades
- **Yo como objeto** (etiquetas globales, ej. “soy un...”, “es un...”) frente al yo como contexto o como potencial
- **Vivir en función de lo que te apetece** (dejándose llevar por tu estado psicológico del momento), frente a vivir en función de lo que te conviene (de tus metas a largo plazo) también denominado hedonismo a largo plazo
- **Considerarte “resultado de”** (determinismo), frente a “considerarte causa de”.

El efecto de adoptar una posición u otra, también se relaciona con el tema de las profecías autocumplidas. Es decir, en muchas ocasiones, sobre todo en lo que se refiere a tus emociones y tus conductas, se cumple la máxima “si crees que puedes, puedes, y si crees que no puedes, no puedes”

RET PREFERENCIAL Y RET GENERAL

Ellis es partidario de que la terapia intente el “cambio filosófico profundo”, pero en aquellos casos en que, por diversas circunstancias, esto no sea posible, se intenta, al menos, que el cliente reduzca sus síntomas mediante un cambio conductual e inferencial (cambiar las inferencias erróneas o las distorsiones cognitivas desadaptativas, pero sin llegar a cambiar la filosofía irracional básica). En estos casos, Ellis afirma que la RET es equivalente a una terapia cognitivo-conductual y aconseja señalar al paciente, que todavía sigue con su filosofía irracional que le predispone a nuevas alteraciones emocionales o conductuales.

En “La práctica de la RET”. Ellis dice que la RET es un tipo de psicoterapia activa - directiva en que el terapeuta lleva al paciente a identificar el origen filosófico de sus problemas psicológicos, demostrándole que pueden afrontarse y que se pueden cambiar sus actitudes irrationales perturbadoras.

Ellis describe al terapeuta RET como un maestro que enseña al paciente a ser su propio terapeuta.

EL CURSO DE LA TERAPIA

En “Manual de RET-1”, capítulo 12, Russell Grieger, divide el proceso terapéutico en 4 etapas y en “la práctica de la RET”, capítulo 4, W. Dryden la divide en 3 fases: inicial, media y final. A continuación exponemos una síntesis de la estructura presentada por estos autores y por el mismo Ellis en diversos apartados de sus obras:

1^a ETAPA: PSICODIAGNOSTICO

OBJETIVOS:

- Descubrir las creencias o filosofías “irracionales” que producen emociones o conductas contraproducentes.
- Comprender cómo contribuyen a los problemas del paciente.
- Señalar metas realistas (acuerdo terapeuta-paciente).

I. Clasificar los problemas del pacienteen:

Externos (son problemas en las “A”) ¿derivarlos a otro profesional, ej., a un abogado?, ¿aplicar solución de problemas?

Internos (son problemas en “B” y “C”) se tratan en primer lugar. **Mixtos** (son problemas “internos” acerca de los problemasexternos).

II. Detectar, a través del relato del paciente, sus creencias irracionales.

Principalmente: exigencias (deberías); catastrofismo (es terrible); no-soportantitis (no puedo soportarlo) y condena o autocondena (es un gusano, soy uninútil,...)

III. Detectar los “problemas sobre los problemas” (problemas 2rios) que son las ideasirracionales sobre sus problemas primarios (ej.deprimirseporestaransioso).

Explicársele, con ayuda del siguienteesquema:

A Dar una charla en publico	<input type="checkbox"/>	B Debo hacerlo muy bien. Sería terrible tener algún fallo	<input type="checkbox"/>	C Ansiedad				
				A Ansiedad	<input type="checkbox"/>	B Soy un imbécil por ponerme tan ansioso	<input type="checkbox"/>	C depression

IV. Establecer metas flexibles, conceptualizar el cuadro sintomático en términos ABC y comentar al paciente las opciones posibles y las recomendadas. Suele ser:

- 1º.Trabajaren los problemas secundarios (aveces conjuntamente con el 2º)
- 2º.Trabajarenlas“C”autodestructivas.
- 3º.Trabajarenlas“A”.

V. Explicarle las bases de la RET, poniendo como ej., sus propios problemas.

VI. Empezar a hacer autorregistros, como el del siguiente ejemplo

A Situación	B Pensamientos irrationales	C Consecuencias emocionales y conductuales
Respondo mal a una pregunta en clase y mis compañeros se ríen	Es terrible Soy un imbécil Son unas malas personas	Ansiedad Tristeza Ira-hostilidad, alejarme de ellos Temor a que vuelvan a preguntarme y conductas dirigidas a evitarlo Baja autoestima

Al acabar esta etapa, tendremos una idea clara de los principales problemas emocionales y conductuales del paciente y habremos establecido un orden de prioridades para estructurar la terapia. Lo ideal es que terapeuta y paciente se pongan de acuerdo y planifiquen el orden en que van a ser tratados los problemas. Los problemas se estructuran en términos A B C, y nos aseguramos de que el paciente comprenda y acepte esa formulación.

Hacemos un listado de tus problemas emocionales y conductuales en términos A-B- C

Es importante que conceptualicemos claramente dichos problemas y que nos adaptemos a su ritmo de aprendizaje sin mostrarnos rígidos ni exigentes con él. Conviene sondear las expectativas del paciente hacia la terapia y aclarar cualquier malentendido.

2^a ETAPA: INSIGHT INTELECTUAL

A menudo solapada con la anterior.

Se destaca para dejar claro que es una “etapa” necesaria aunque no suficiente. Suponé llegar a tener claros los siguientes conceptos:

- Las creencias irrationales actuales son el principal determinante de sus problemas emocionales y conductuales.
- Aunque se adquiriesen en la infancia, se mantienen porque siguen re-indoctrinándose en ellas.
- Comprender qué creencias irrationales causan sus problemas (usar cuestionarios y registros).
- Tomar conciencia de que no existen pruebas que apoyen las ideas irrationales y de que, encambio, si que existe evidencia de que el mantener esas actitudes son perjudiciales
- Autoaceptarse, aunque hayan creado y sigan manteniendo sus problemas.
- Comprender que si quieren librarse de sus creencias irrationales sobre-aprendidas, han de trabajar mucho tiempo, e intensamente, para afianzar y mantener sus nuevas actitudes racionales (“D” y “E”).

Podemos ayudarnos de casetes y de lecturas que lo explican. Por ej., Tus zonas erróneas, Cómo hacer funcionar bien tu vida, y otros libros de la bibliografía de autoayuda.

Estos insights, son indispensables para comprender la terapia y para estar motivados a trabajar en ella.

Una vez detectadas las creencias irracionales o actitudes contraproducentes del cliente, y logrados los 5 insights anteriores, podremos pasar a la fase de reestructuración o cambio de creencias-actitudes

3^a ETAPA: INSIGHT EMOCIONAL: CAMBIO DE ACTITUDES

Se trata de lograr un cambio de actitudes; es decir, de creencias, emociones y conductas. Esto implica, según Ellis, una creencia muy fuerte en que la creencia irracional es dañina y su creencia racional alternativa, es sana y deseable.

Es la etapa más extensa.

Terapeuta y paciente trabajan juntos para socavar las actitudes irracionales del paciente y fortalecer las racionales. El terapeuta se encarga también de identificar los obstáculos que vayan surgiendo y ayudarle a superarlos.

El terapeuta es, en esta etapa, muy didáctico. Actúa como un profesor “aniquilador de tonterías”. Enseña a razonar. Usa la persuasión y los diálogos socráticos para enseñar al paciente a:

- Considerar sus ideas como hipótesis a comprobar.
- Valorar las nuevas ideas beneficiosas-racionales.
- Trabajar duro para abandonar las viejas creencias irracionales y adherirse a las nuevas creencias racionales.

Objetivo: crear nuevas ideas o filosofías racionales y actuar en contra de las creencias irracionales y a favor de las nuevas filosofías racionales hasta automatizarlas.

En esta etapa nos podemos ayudar de un autorregistro más completo, que incluye los pensamientos racionales alternativos (casilla D), y las consecuencias deseables de las mismas (casilla E):

A Situación	B Pensamientos irracionales	C Consecuencias emocionales y conductuales
Respondo mal a una pregunta en clase y mis compañeros se ríen	Es terrible Soy un imbécil Son unas malas personas	Ansiedad Tristeza Ira-hostilidad, alejarme de ellos Temor a que vuelvan a preguntarme y conductas dirigidas a evitarlo Baja autoestima

D Pensamientos racionales realistas-adaptativos (cómo tendría que pensar, para sentirme y actuar en la forma deseada en E)	C Consecuencias emocionales y conductuales (cómo me gustaría sentirme y comportarme en situaciones similares a A)
Prefiero hacer las cosas bien, pero tengo derecho a equivocarme Es normal que me moleste un poco, que se rían porque me he equivocado. Pero eso no demuestra que sean unas malas personas. Quizá les ha hecho gracia, o tienen ganas de divertirse	Me quedo tranquilo Les pregunto por qué les ha hecho tantagracia y quizá acabo riéndome yo también. Aprendo tranquilamente cual era la respuesta correcta y me siento bien conmigo mismo, y con los demás.

ESTRUCTURA DE LAS SESIONES:

Algunos terapeutas empiezan la sesión preguntando al paciente qué es lo que más de ha preocupado durante la semana y se centran en los problemas que le preocupan en ese momento o en los que ha recogido en sus autorregistros.

Otros prefieren trabajar en un solo problema hasta resolverlo, antes de pasar a trabajar en un problema diferente.

En la práctica suele ser preferible identificar los problemas más generales (exigencia hacia otras personas, autocondena, etc.) y centrarnos en resolver problemas concretos, es decir, hábitos emocionales y/o conductuales contraproducentes: ej. agresividad-ira con el cónyuge, evitación social, conflictos laborales, etc.

En cualquier caso, el proceso a seguir es el siguiente:

1) Identificar emociones y conductas problemáticas, enlazarlas con los (a) e identificar creencias irrationales que las sustentan.

Para ayudarnos a identificarlas tendremos en cuenta que las creencias irrationales:

- Van en contra de la evidencia, no son consistentes con la realidad.
- Van en contra de la lógica.
- Producen emociones perturbadoras (ej.: demasiado intensas).
- No son útiles: obstaculizan la consecución de sus metas, más que ayudarle a conseguirlas.
- Se expresan en lenguaje absolutista, demandante, catastrofizante y dicotómico (ej., debería, absolutamente, totalmente, terrible,etc).

Al identificar las creencias irrationales, es esencial “traducir el pensamiento a su

esencia”, es decir, llegar mediante preguntas hábilmente dirigidas, al pensamiento verdaderamente

Buscaremos dos tipos de errores: las evaluaciones antiempíricas o distorsiones , ej.: “todo me sale mal” y las filosofías irracionales básicas relacionadas con las actitudes de exigencia y sus derivados. Ej.: “debo conseguir la aprobación de los demás y hacer las cosas a la perfección o de lo contrario soy un inútil”.

Ellis aconseja, siempre que sea posible, llegar a las filosofías irracionales básicas (exigencias y derivados), aunque también recomienda poner en evidencia las distorsiones antiempíricas y evidenciar cómo se potencian unas a otras.

2- Refutar esas creencias contraproducentes e identificar las creencias alternativas racionales.

Para ello hay que enseñarle a discriminar:

- **Los “quiero”, “deseo”, etc., relativistas; de los “debo”, “necesito”, “tengo que”, etc., absolutistas (necesidades perturbadoras).**
- **Las consecuencias indeseables, de las “terribles”.**
- **La incomodidad, del “no puedes oportarlo**
- **El hacer algo mal, del “ser una mala persona”**
- **Las conclusiones lógicas, de las ilógicas.**

Es decir, discriminar entre los valores no absolutos (preferencias, deseos, ...) y los valores absolutistas (necesidades, demandas, imperativos,...).

El proceso de identificar las creencias irracionales y buscar las creencias racionales alternativas, se lleva a cabo principalmente mediante preguntas dirigidas a ayudar al paciente a descubrir la falsedad de su creencia irracional y a hallar la creencia racional alternativa. Las preguntas son del tipo ¿Qué evidencia tienes de...?, ¿en qué sentido es cierta o falsa esa creencia?, ¿en qué otra forma puedes verlo?, ¿qué consecuencias positivas o negativas obtienes manteniendo esta creencia?, ¿estás manteniendo actitudes de exigencia, derivados o otros tipos de distorsiones?, etc.

¿Cómo lograr el verdadero cambio de creencias? Este es un punto de gran interés ya que, con mucha frecuencia, el paciente llega a una comprensión intelectual de sus actitudes pero le cuesta mucho más el cambio de creencias. Para lograr este objetivo se utilizan diversas técnicas (la mayoría de ellas ayudándonos de la interrogación socrática o aprendizaje guiado). Entre ellas destacamos las siguientes:

- **Análisis y evaluación lógica de las creencias irracionales: hacerle ver cuándo basa sus juicios en una premisa básica incorrecta. (ej.: “una buena madre es la que satisface todas las necesidades de sus hijos...; yo no he sido capaz de ayudarle en...; por tanto, soy una mala madre”), y cuándo lleva a introducciones o deducciones contrarias a la lógica.**
- **Análisis y evaluación empírica buscando evidencias a favor y en contra, mediante recolección de datos.**
- **Hacer registros ABCDE, donde D refleja las creencias racionales fruto de debate y E refleja las consecuencias emocionales y conductuales de las ideas racionales.**

- Mostrar la incongruencia entre una actitud contraproducente y una creencia fuertemente arraigada en él. (ej., “Todos cometemos errores, pero tú te hundes porque has cometido uno”)
 - Mostrar extrañeza ante ciertas afirmaciones irracionales (con gestos, exclamaciones, etc.)
 - Reducir el absurdo: asumir como válida la creencia expresada por el paciente, y llevarla al extremo para evidenciar su absurdo. (ej., si teme que puedas contar a alguien sus secretos, decirle “contaré lo que me has dicho en TV”).
 - Definir los términos de forma clara y precisa para evitar las falacias lógicas y las conclusiones ilógicas.
 - Descata estrofizar haciéndole preguntas del tipo ¿Qué es lo peor que podría pasar si ocurre lo que temes?
 - Hacer de abogado del diablo (hacer como que defiendes su idea irracional y que él trate de convencerte de lo contrario).
 - Usar el humor y las paradojas.
3. Afianzar las alternativas racionales, con tareas como:
- Experimentos conductuales para poner a prueba la validez de sus creencias.
 - Análisis “funcional” de las creencias, es decir, de las ventajas e inconvenientes de mantenerlas.
 - Hacer ensayos escritos sobre alguna creencia básica: ej.: ¿por qué es mejor la actitud de preferencia que la de exigencia?, ¿por qué es inexacto decir “yo soy..., tú eres, etc”? (esto último se refiere a la utilización de etiquetas globales, asociadas a una posición de “yo, como objeto” en vez de utilizar el concepto, más deseable, del “yo como potencial”).
 - Acostumbrarse a utilizar un lenguaje racional, ya que, al menos en parte, el lenguaje determina al pensamiento. Ellis en algunos de sus escritos, no utiliza el verbo ser, los debería, etc.
 - Hacer tarjetas con frases racionales creíbles para el sujeto y repetírselas hasta automatizarlas (esto se usa también con los sujetos incapaces de hacer refutación).
 - I.R.E. basada en autorregistros ABCDE: visualizar las situaciones en que antes se manifestaban las alteraciones, pero sintiéndose y comportándose, según la nueva filosofía racional. Para habituarte a mantener las nuevas actitudes racionales también puede imaginar las situaciones temidas (ej., cómo lleva a cabo tareas de exposición para superar una fobia).
 - Actuar en contra de las creencias irracionales y a favor de las nuevas creencias racionales, Ej.: el “actuar como si”, similar a la terapia de Rolf Jode Kelly.
 - Ejercicios de “permanecer allí”: exponerse a situaciones que antes evitaba, mientras debate sus ideas irracionales.
 - Ejercicios de tomar riesgos y de ataque a la vergüenza.
 - Biblioterapia.

Ante cada nuevo problema, se anima al paciente a que utilice esos tres pasos:

- I. Identificar emociones y conductas problemáticas, enlazarlas con los A y identificar creencias irracionales que las sustentan.
- II. Refutar esas creencias contraproducentes e identificar las creencias alternativas racionales.
- III. Afianzar las alternativas racionales, mediante la ejecución de tareas.

El paciente irá observando las conexiones entre los problemas, en especial los que se caracterizan por tener creencias irracionales comunes.

A medida que la terapia va progresando, suele ocurrir que el grado de directividad del terapeuta se va debilitando, porque los pacientes empiezan a practicar la auto-terapia.

Lo mismo ocurre en cuanto a la planificación de tareas para casa: al principio las sugiere el terapeuta pero después, cada vez más, las va sugiriendo el paciente.

Otra tarea importante de esta etapa es ayudar al paciente a evaluar adecuadamente las razones del cambio terapéutico y ayudar a que las entienda y aprenda de ellas: Los cambios en C pueden deberse a modificaciones en A o B; o modificaciones en su filosofía (ej. medicación). Cuando se deba a cambios en B, estos pueden ser de tipo inferencial (corregir una distorsión antiempírica) o, como sería deseable en RET, de tipo filosófico: cuando se ha enfrentado correctamente a sus evaluaciones preferenciales racionales.

Cuando el cambio no se deba a esta última razón, explicarle que el problema no se ha atajado de raíz.

DIFICULTADES DE ESTA ETAPA, DEBIDAS AL PACIENTE (RESISTENCIAS).

- El cambio de actitudes requiere esfuerzos enérgicos reiterados y motivación. A veces el paciente se resiste (capítulo 15 del Manual de RET-2, y “O ver comingresistance”), porque:
 - El cambio produce ansiedad (Kelly)
 - Mantiene actitudes irracionales como miedo a: ser un farsante; convertirse en una “máquina” racional; “ser un mediocre” al abandonar el perfeccionismo, o perder las ganancias secundarias de pensar-actuar patológicamente.

Otras veces, la dificultad se debe a que el paciente se muestra: poco hábil en el pensamiento crítico; “alérgico” a pensar, por pereza y baja tolerancia a la frustración; reacio a cambiar, aunque sepa que le hace daño (por los motivos anteriores).

La principal razón por la que el paciente se resiste al cambio puede atribuirse a una filosofía de baja tolerancia a la frustración, lo que le lleva a creer que “el cambio debería ser fácil” y demás actitudes irracionales derivadas de esa exigencia.

Hay que ayudarles a identificar y afrontar esa actitud, de lo contrario pueden adquirir

grandes conocimientos teóricos sobre la RET pero no lo ponen en práctica y, por tanto, no cambian sus emociones y conductas contraproducentes.

DIFICULTADES POR PARTE DEL TERAPEUTA

- No saber identificar y manejar los esfuerzos infructuosos del paciente por hacer las tareas paracasa.
- Adoptar una actitud demasiado filosófica que resulta poco comprensible.
- Pasar de un problema a otro sin acabar de solucionar el anterior.
- No ser lo suficiente repetitivo y persistente (falacia del profesor).
- No ayudar al paciente a aceptar que los sentimientos negativos de incomodidad son una parte implícita en el cambio de actitudes.

ETAPA FINAL: FORTALECER LOS HÁBITOS RACIONALES

Los principales objetivos de esta etapa son:

- Preparar al paciente a automatizar los cambios adquiridos en la terapia y
- Prepararle para que, en el futuro, él sea su propio terapeuta. Para ello, se usan técnicas como:
 - Habituirse a hacer I.R.E .diariamente
 - Hacer TRE a otras personas.
 - Autorreforzarse por pensar racionalmente y castigarse por pensar y actuar irracionalmente.
 - Habituirse a debatir, mentalmente y por escrito, sus creencias irrationales durante el resto de su vida.
 - Actuar en su vida diaria, de forma consistente con su nueva filosofía racional(y en contra de sus ideas irrationales).
 - Se les anima a tener muchas experiencias, en su vida diaria, a que sean consistentes con su nueva filosofía (ej.: hacer teatro para un ex-tímido).

La terapia puede acabar disminuyendo gradualmente las sesiones y planificando alguna sesión de seguimiento.

Se dedica alguna sesión a que aprenda a anticipar problemas futuros y a imaginar como manejarlos con las habilidades RET que ya ha interiorizado.

RESUMEN DE TECNICAS UTILIZADAS EN LA RET.

Adaptadas de “La felicidad personal al alcance de su mano” y de “La práctica básica de la TRE, capítulos 2 y 3.

TÉCNICAS COGNITIVAS

- Discusión o debate de las ideas irrationales (la principal)

- Tareas escritas para detectar y cambiar pensamientos
- Resolución de problemas: ver la vida en términos de resolución de problemas, y manteniendo una actitud de preferencia, de no-exigencia.
- Precisión semántica: en base a la idea de que el lenguaje de termina al pensamiento
- Referenciar (ventajas e inconvenientes de mantener un hábito)
- Frases de superación y auto indoctrinamiento en filosofías racionales
- Detectar, discutir, y cambiar las falsas atribuciones, buscando hipótesis alternativas
- Usar la imaginación y la fantasía
- Leer y escuchar materiales RET.
- Humor e intención paradójica
- Enseñar RET a otras personas

TÉCNICAS EMOCIONALES

- Exposición a emociones indeseables:IRE(similaralaexposiciónimaginada)
- Técnicas de expresión emocional, pero detectando las ideas que están en su base
- Aceptación incondicional a nivel cognitivo, verbal, emocional y conductual para facilitar la autoaceptación incondicional por parte del propio paciente
- Autodescubrimiento del terapeuta: contar si han tenido problemas similares y los han superado mediante RET
- Usar historias, chistes, leyendas, paráboles y canciones
- Ejercicios para superar la vergüenza
- Ejercicios de autorrevelación de algo íntimo, secreto o vergonzoso
- Dramatización (psicodrama y juegos de roles)
- Autoafirmaciones violentas y dramáticas

TÉCNICAS CONDUCTUALES

- Tareas para casa
- Premios y castigos auto impuestos supervisados por el terapeuta y, o un familiar
- Exposición en vivo, tipo inundación más que gradual
- Entrenamiento en habilidades
- Control de estímulos

ESTILO DEL TERAPEUTA RET. (Ellis, 1981, y Dryden y Ellis, 1989).

- Aceptar incondicionalmente a los clientes como personas falibles, aunque, muchas veces tengas que enseñarle sus conductas contraproducentes.
- Empatía “filosófica”: mostrarles que comprendes como se siente y, al mismo tiempo, que también comprendes las filosofías o creencias que están en la base de sus sentimientos.
- No ser demasiado cariñoso con el cliente, porque podrías reforzar sus ideas irracionales de que necesitan mucho amor y aprobación o de que otros deben resolversusproblemas. En ocasiones, por ej., cuando existen fuertes impulsos suicidas, si que conviene mostrarse más afectuoso.
- Empirismo colaborador (igual que Beck). La meta de la terapia es que el paciente aprenda a ser su propio terapeuta.
- El terapeuta no se muestra como un modelo magistral, sino como un modelo racional que acepta sus limitaciones y se esfuerza por realizar sus potencialidades.
- Se recomienda, cuando ello parezca útil, la autoapertura; es decir, contarle al cliente cómo has superado con técnicas RET algún problema similar al que ahora le aqueja a él. Esta actitud favorece el modelado por parte del paciente (coping mejor quemastery)
- El terapeuta RET es antidogmático. Formula sus juicios como hipótesis flexibles, reduciendo así los riesgos del terapeuta (diversas investigaciones muestran que los clínicos más expertos tienden a hacer más juicios erróneos que los novatos).
- El terapeuta, está alerta para captar sus actitudes irracionales, ya que todas las tenemos en mayor o menor grado y, al descubrirlas, se auto aplica la persuasión y la firmeza (por ej., a la hora de convencerlo para que haga tareas para casa) e incluso, a veces, el ataque a sus ideas irracionales (una vez que el paciente tenga clara la aceptación incondicional hacia su persona, por parte del terapeuta)
- Ser muy didáctico (ser un buen “profesor”)
- Utilizar el humor, ya que buena parte de los problemas del paciente se derivan de que se toman las cosas demasiado en serio.
- Usar siempre que sea posible la RET elegante o preferencial.

VALORES Y METAS DE LA RET

La principal meta de la RET es ayudar a la gente a vivir el mayor tiempo posible, minimizando sus problemas emocionales y sus conductas contraproducentes y a auto-realizarse para vivir una existencia lo más feliz posible. Parte de la idea de que cada persona elige sus propias metas pero de que la mayoría, estaría dispuesta a elegir esas.

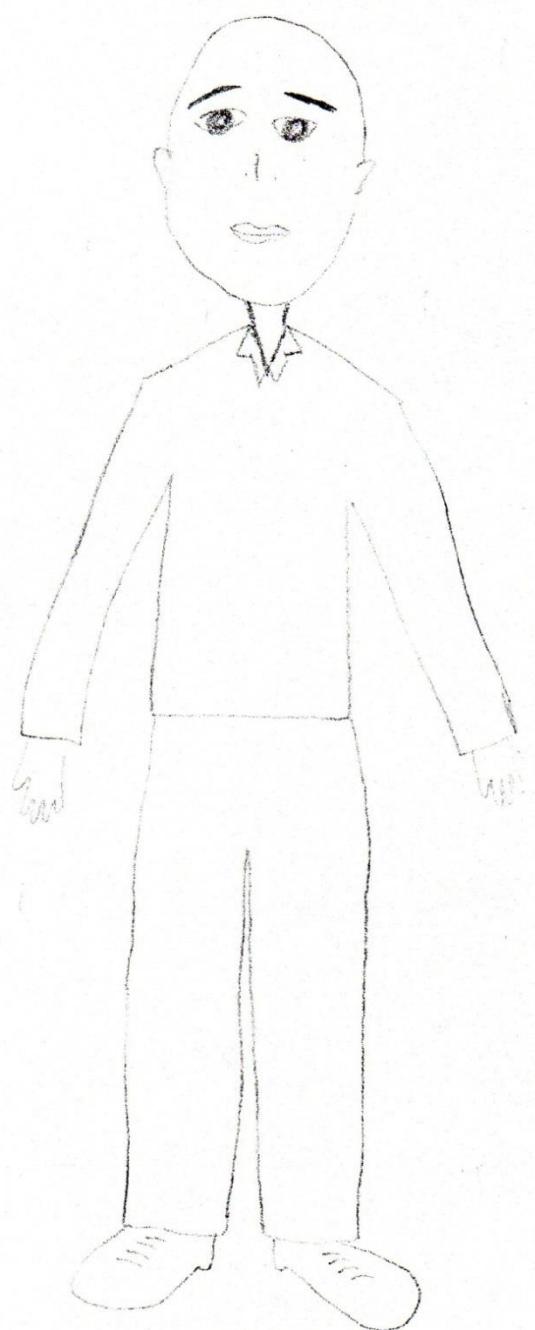
El resto de valores y metas, (en realidad sub-metas) se mantendrían sólo en la medida en que parecen ayudar a conseguir las metas anteriores. Estas sub-metas serían:

- Usar el método científico (lógico-empírico) porque parece el más eficaz para descubrir qué técnicas de psicoterapia o de desarrollo personal son más eficaces para cada persona o circunstancia (para ayudarles a conseguir sus principales metas y sub metas)
- Pensar razonalmente (científica, clara y flexiblemente) para sentir de forma apropiada y actuar más funcionalmente de cara a conseguir las metas de vivir y ser felices, al máximo posible. Esto nos hará capaces de sentir profundamente y de actuar convenientemente, y de regular las emociones y conductas mediante la reflexión sobre uno mismo y sobre las consecuencias de esas emociones y conductas, evaluando todo ello mediante la aplicación de las reglas de la lógica y del método científico
- Interés en sí mismo: tendencia a interesarse en primer lugar por uno mismo y poner los propios intereses, al menos un poco por encima de los de los demás.
- Auto-aceptación incondicional, independiente de la aprobación de los demás y de los logros que se alcancen; sin auto evaluaciones globales como “soy...”
- Interés social: Actuar moralmente y respetar y proteger los derechos de los demás (no es incompatible con el anterior)
- Dirección propia: Asumir la responsabilidad de tu propia vida ofreciendo simultáneamente tu cooperación con los demás. No necesitar ni exigir apoyo a ayuda constante de los demás
- Tolerancia: Concederte a ti mismo y a los demás el derecho a equivocarse. No se repreuba a la persona, aunque te desagrade alguna de sus conductas (aplicable a ti mismo y a los demás)
- Flexibilidad: Pensar de forma flexible, estar abiertos al cambio y al pluralismo, no ser fanáticos. No tener reglas rígidas e invariables para uno mismo ni para los demás
- Aceptación de la incertidumbre: Aceptar la idea de que parece que vivimos en un mundo de probabilidad y azar, donde no existen las certezas absolutas.
- Compromiso: La mayoría de personas, especialmente las inteligentes y formadas, tienden a ser más felices cuando están vitalmente absortas en algún asunto fuera de ellos mismos (ej.: un interés creativo o un tema humanista), que consideran tan importante que estructuran buena parte de su existencia diaria en torno a él
- Asumir riesgos: Atreverse a intentar conseguir lo que se desea sin que importe demasiado el riesgo de fracasar
- Hedonismo a largo plazo: Buscar la felicidad, pero siendo capaces de renunciar a una gratificación inmediata por obtener una mayor en el futuro
- No utopismo- Aceptar que nunca se consigue todo lo que se desea, ni tampoco se puede evitar todo el dolor; que no existe la perfección total.
- Auto-responsabilidad por los pensamientos, emociones y conductas propios, en vez de responsabilizar a otras personas o a lasociedad

De entre todos ellos, los 2 pilares fundamentales de un estilo de vida

psicológicamente sano, son la autoaceptación incondicional (es decir, cambiar exigencias por preferencias en lo que respecta a uno mismo) y un alto nivel de tolerancia a la frustración (es decir, cambiar exigencias por preferencias por lo que respecta a la vida y a las otras personas).

Wlio Macdo Gluccini 22 años



5-7	<u>1.</u> 1 2 3 4 (5) 6	<u>1.</u>	29. (1) 2 3 4 5 6
	<u>1.</u> 2 1 2 3 4 5 (6)	<u>1.</u>	(30.) (1) 2 3 4 5 6
	<u>1.</u> 3. 1 2 (3) 4 5 6	<u>0.</u>	31. (1) (2) 3 4 5 6
	<u>1.</u> 4. 1 (2) 3 4 5 6	<u>1.</u>	32. 1 2 3 (4) 5 6
8-9	<u>1.</u> 5. 1 2 3 (4) 5 6	<u>1.</u>	33. 1 2 (3) 4 5 6
	<u>1.</u> 6. 1 2 (3) 4 5 6	<u>0.</u>	34. 1 (2) (3) 4 5 6
	<u>1.</u> 7. (2) 2 3 4 5 6	<u>1.</u>	35. 1 2 (3) 4 5 6
	<u>1.</u> 8. 1 2 (3) 4 5 6	<u>1.</u>	36. 1 2 3 4 (5) 6
	<u>1.</u> 9. 1 2 3 (4) 5 6	<u>0.</u>	37. 1 (2) 3 4 (5) 6
10-12	<u>1.</u> 10. 1 2 3 4 (5) 6	<u>1.</u>	38. 1 (2) 3 4 5 6
	<u>1.</u> 11. (1) 2 3 4 5 6	<u>0.</u>	(39.) (1) 2 3 4 (5) 6
	<u>1.</u> 12. (1) 2 3 4 5 6	<u>1.</u>	40. 1 (2) 3 4
	<u>1.</u> 13. 1 2 (3) 4 5 6	<u>1.</u>	41. 1 2 3 (4)
	<u>1.</u> 14. 1 2 3 4 5 (6)	<u>1.</u>	42. 1 2 (3) 4 5 6
13-17	<u>1.</u> 15. 1 2 3 (4)	<u>0.</u>	43. 1 (2) 3 4 (5) 6
	<u>0.</u> 16. (1) 2 3 4 (5) 6	<u>0.</u>	44. 1 (2) 3 4 5 (6)
	<u>1.</u> 17. 1 2 3 (4) 5 6	<u>0.</u>	(45.) 1 (2) 3 4
	<u>1.</u> 18. 1 2 3 4 (5) 6	<u>1.</u>	46. (1) 2 3 4 5 (6)
	<u>1.</u> 19. 1 2 3 (4)	<u>—</u>	47. (1) 2 3 4
18-20	<u>1.</u> 20. 1 2 (3) 4 5 6	<u>—</u>	48. 1 2 3 (4) 5 6
	<u>1.</u> 21. (1) 2 3 4 5 6	<u>—</u>	49. 1 (2) 3 4 5 6
	<u>1.</u> 22. 1 2 3 (4) 5 6	<u>—</u>	50. (1) 2 3 4 5 6
	<u>1.</u> 23. 1 2 3 (4) 5 6	<u>—</u>	51. (1) 2 3 4 5 6
	<u>1.</u> 24. (1) 2 3 4 5 6	<u>—</u>	52. 1 2 (3) 4 5 6
21+	<u>0.</u> 25. (1) 2 3 4 (5) 6	<u>—</u>	53. 1 2 3 4 5 (6)
	<u>1.</u> 26. 1 (2) 3 4	<u>—</u>	54. 1 2 (3) 4 5 6
	<u>1.</u> 27. 1 2 3 (4) 5 6	<u>—</u>	(55.) (1) 2 3 4 5 6
	<u>1.</u> 28. 1 2 (3) 4		

BASE : 30.4 3 + 32

PUNTAJE TOTAL: 36

DIAGNOSTICO : 49 Promedio

verdadero	71. Falso	77. Verdadero	133. Verdadero
21. Verdadero	72. Verdadero	78. Verdadero	134. Verdadero
3. Falso	73. Falso	79. Falso	135. Falso
4. Verdadero	74. Verdadero	80. Falso	136. Falso
5. Falso	75. Falso	81. Verdadero	137. Falso
6. Verdadero	76. Falso	82. Verdadero	138. Falso
7. Verdadero	77. Verdadero	83. Falso	139. Verdadero
8. Falso	78. Falso	84. Verdadero	140. Falso
9. Verdadero	79. Falso	85. Falso	141. Verdadero
10. Verdadero	80. Verdadero	86. Falso	142. Verdadero
11. Falso	81. Verdadero	87. Falso	143. Falso
12. Falso	82. Verdadero	88. Falso	144. Falso
13. Verdadero	83. Falso	89. Falso	145. Falso
14. Verdadero	84. Falso	90. Verdadero	146. Falso
15. Verdadero	85. Verdadero	91. Verdadero	147. Verdadero
16. Verdadero	86. Falso	92. Verdadero	148. Falso
17. Falso	87. Falso	93. Falso	149. Falso
18. Falso	88. Verdadero	94. Verdadero	150. Falso
19. Falso	89. Falso	95. Falso	151. Falso
20. Verdadero	90. Verdadero	96. Verdadero	152. Verdadero
21. Verdadero	91. Falso	97. Falso	153. Falso
22. Verdadero	92. Falso	98. Falso	154. Verdadero
23. Verdadero	93. Falso	99. Verdadero	155. Falso
24. Verdadero	94. Falso	100. Verdadero	156. Falso
25. Falso	95. Falso	101. Verdadero	157. Falso
26. Verdadero	96. Verdadero	102. Falso	158. Falso
27. Verdadero	97. Falso	103. Falso	159. Falso
28. Falso	98. Falso	104. Verdadero	160. Verdadero
29. Falso	99. Falso	105. Falso	161. Falso
30. Falso	100. Verdadero	106. Falso	162. Verdadero
31. Falso	101. Verdadero	107. Falso	163. Falso
32. Verdadero	102. Falso	108. Verdadero	164. Verdadero
33. Falso	103. Falso	109. Falso	165. Falso
34. Falso	104. Verdadero	110. Falso	166. Verdadero
35. Verdadero	105. Falso	111. Falso	167. Falso
36. Falso	106. Falso	112. Falso	168. Falso
37. Falso	107. Verdadero	113. Falso	169. Falso
38. Verdadero	108. Falso	114. Falso	170. Falso
39. Falso	109. Falso	115. Falso	171. Falso
40. Falso	110. Verdadero	116. Falso	172. Verdadero
41. Verdadero	111. Falso	117. Falso	173. Verdadero
42. Falso	112. Falso	118. Falso	174. Falso
43. Falso	113. Verdadero	119. Falso	175. Falso
	114. Falso	120. Falso	
	115. Verdadero	121. Falso	
	116. Falso	122. Falso	
	117. Verdadero	123. Verdadero	
	118. Falso	124. Falso	
	119. Falso	125. Falso	
	120. Falso	126. Falso	
	121. Falso	127. Falso	
	122. Falso	128. Falso	
	123. Verdadero	129. Falso	
	124. Falso	130. Falso	
	125. Verdadero	131. Verdadero	
	126. Falso	132. Verdadero	

992