

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



Informe de experiencia como practicante del área de Psicología
Ocupacional en una Empresa de Bebidas No Alcohólicas en Lima
Metropolitana

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el título profesional de Licenciada en
Psicología que presenta:

Genesis Yasmin Joyo Aro

Asesor:

Pierre Alcócer Palacios

Lima, 2022

INFORME DE SIMILITUD

Yo, Pierre Alcócer Palacios.....,

docente de la Facultad de Psicología..... de la Pontificia

Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado:

Informe de experiencia como practicante del área de psicología ocupacional en una empresa de bebidas no alcohólicas en Lima Metropolitana

del/de la autor(a)/ de los(as) autores(as)

Génesis Yasmín Joyo Aro

dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 8%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 15/08/2023
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 8 de agosto de 2023.

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: Alcócer Palacios, Pierre	
DNI: 42292220	Firma 
ORCID: 0000-0001-5325-001X	

Agradecimientos

A Dios, por haber estado en lo bueno y en lo malo conmigo. Por escucharme cada vez que necesitaba contar lo que me pasaba. Por darme fuerza y seguridad cuando estaba atravesando una situación difícil. Por poner a personas que me ayudaron a cumplir mis objetivos. Por darme momentos de alegría para disfrutar el proceso que tenía que recorrer para alcanzar mis metas. Por darme la mejor red de soporte que una persona puede desear. Y, lo más importante, te agradezco por darme esta vida, la cual me está permitiendo vivir mis sueños.

A mi mamá, quien es la mujer que más amo en este mundo. Gracias por siempre haber creído en mis sueños. Muchos no tienen esa bendición, por lo que estoy y estaré siempre agradecida por apoyarme en cada anhelo que creo en mi cabeza. Con respecto al camino que recorrí para alcanzar el objetivo de realizar una tesis exitosa, te doy las gracias por levantarte en las madrugadas para ir a la sala para preguntarme si estaba bien o si necesitaba algo. Aunque te dijera que estaba bien, siempre me dabas un chaleco o una manta para abrigarme. Nunca se me olvidará ello. Asimismo, te agradezco por darme confianza y enseñarme que yo puedo conseguir todo si lo hago con pasión y esfuerzo. También, gracias por darme música y palabras de aliento cuando estaba triste; eso me ayudaba a ver que hay siempre una luz al final del túnel. Por último, te doy las gracias por ser mi enfermera. Me cuidaste cuando mi salud decayó y ese gesto me ayudó a seguir luchando hasta obtener un increíble resultado en mi tesis.

A mi papá, quien apoyó mi decisión para estudiar Psicología. Todavía recuerdo cuando te dije mi transferencia a esa carrera y lo que me dijiste después de mi confesión. Dijiste que me apoyarías, porque querías que me dedicara a algo que me hiciera feliz. Siempre te lo agradeceré. En lo que refiere a la tesis, te agradezco por tu apoyo durante todo este proceso para llevar a cabo este proyecto. Gracias por escuchar las ideas que tenía sobre cómo estructurar mi tema, por leer esas ideas en los documentos borrador que creaba en mi tablet y por decirme que todo iba a salir bien. Asimismo te quiero dar las gracias por haber cuidado de mi salud. Sabes que fue duro para mí que mi salud decayera, así que agradezco que hayas encontrado a la persona indicada que me ayudó a mejorarla. Debido a ello, tuve las fuerzas para seguir adelante. Te amo incondicionalmente.

A mi hermano Emmanuel, por siempre estar a mi lado. Por hacerme reír cuando necesitaba sonreír. Por invitarme para ver el campeonato de League of Legends o animes para que yo diera una pausa y me distrajera. Por ser mi público cuando practicaba para mi exposición de sustentación. Créeme, tu ayuda me dio confianza al momento de

realizarlo al frente de mi asesora y jurada. Finalmente, gracias por los abrazos que te pedía cuando me sentía desanimada. Significaron mucho para mí, te amo hasta el infinito y más allá.

A Josephine, por ser la profesora que me ayudó a elevar el nivel de calidad de mis trabajos de investigación. Creo fervientemente que, si no hubieras sido mi asesora para mi tesis de Bachillerato en el 2020, no hubiera tenido las herramientas para poder redactar de manera clara las competencias que he desarrollado durante mis prácticas preprofesionales en el 2021. Es por ello que agradezco, desde el fondo mi corazón, haberte tenido como guía.

A Pierre, por haber compartido este camino conmigo como mi asesor para la elaboración y sustentación de mi Trabajo de Suficiencia Profesional. Agradezco tu guía y retroalimentación constante, ya que eso ayudó de manera sustancial el nivel de calidad de mi trabajo. Asimismo, te doy las gracias por el apoyo que me diste cuando me encontraba angustiada por las dificultades que tenía tanto a nivel académico como personal; eso contribuyó a que siguiera avanzando hasta alcanzar esta meta.

A mis amigas, por las conversaciones divertidas y su ayuda al momento de tener una duda sobre cómo realizar una parte del Trabajo de Suficiencia Profesional. Sus experiencias contribuyeron a que mi trabajo tuviera un buen resultado. Las quiero.

Y a mis ángeles en el Cielo: abuela Corina, mamá Amelia y tía Corina. Me hubiera gustado que estuvieran aquí, pero sé que me están observando y saben todo lo que he pasado para que esta tesis fuera exitosa. Les agradezco por haber estado en mi vida. Me enseñaron varias lecciones y trataré de llevarlas siempre a cabo. Espero que, desde el Cielo, se encuentren orgullosas de mí.

Este Trabajo de Suficiencia Profesional se las dedico a todos ustedes.

Resumen

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tiene como propósito reportar el nivel de logro de las competencias de Diagnóstico, Intervención y Evaluación, las cuales son clave para la obtención del grado de Licenciatura en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Con respecto a la primera competencia, se realizó un diagnóstico para identificar el nivel de acoso psicológico en el trabajo. En lo que refiere a la segunda, se llevó a cabo un programa de consejería psicológica para orientar a los trabajadores aislados por COVID-19. Y con respecto a la tercera competencia, se realizó una evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en el trabajo. Se debe recalcar que, estas competencias se desarrollaron durante las prácticas preprofesionales en una empresa dedicada a la creación, producción y distribución de bebidas no alcohólicas.

Palabras clave: prácticas preprofesionales, acoso psicológico, consejería psicológica, factores de riesgo psicosocial intralaboral

Abstract

The purpose of this Professional Sufficiency Work is to report the level of achievement of the Diagnosis, Intervention and Evaluation competencies, which are key to obtaining a Bachelor's degree at the Pontifical Catholic University of Peru. Regarding the first competence, a diagnosis was made to identify the level of psychological harassment at work. Regarding the second, a psychological counseling program was carried out to guide workers isolated by COVID-19. And in regards to the third competence, an evaluation of intra-labor psychosocial risk factors at work was carried out. It should be emphasized that these skills were developed during pre-professional practices in a company dedicated to the creation, production and distribution of non-alcoholic beverages.

Keywords: pre-professional practices, mobbing, psychological counseling, intra-labor psychosocial risk factors

Tabla de contenido

Actividades realizadas que dan cuenta de las competencias del perfil de egreso	1
Competencia Interviene	1
Descripción de las actividades	1
Situación a mejorar	1
Reseña teórica	3
Solución planteada	5
Principales resultados de aprendizaje	7
Competencia Evalúa	8
Descripción de las actividades	8
Situación a mejorar	8
Reseña teórica	10
Solución Planteada	12
Principales resultados de aprendizaje	14
Competencia Diagnostica	15
Descripción de las actividades	15
Situación a mejorar	15
Reseña teórica	16
Solución planteada	19
Principales resultados de aprendizaje	21
Conclusiones	22
Referencias	26

Actividades realizadas que dan cuenta de las competencias del perfil de egreso

El presente reporte expone las funciones que realicé durante mis prácticas preprofesionales, las cuales ejecuté entre el mes de marzo y el mes de noviembre del año 2021, y pone en evidencia el logro de las competencias que evalúa la Pontificia Universidad Católica del Perú para brindar al estudiante el grado de Licenciatura.

Estas competencias se llevaron a cabo dentro de una empresa privada dedicada a la creación, producción y distribución de bebidas no alcohólicas. Esta organización consta de dieciocho sedes, las cuales siete se localizan en Lima y las otras se encuentran en distintos departamentos del país; teniendo como población laboral nacional 3595 trabajadores. Cada una de estas sedes está dividida en cuatro áreas principales: Producción, sección donde se crean y producen las bebidas; Almacén, espacio donde se embalan y almacenan los productos; Mantenimiento, lugar donde se reparan tanto las máquinas de producción o de almacenaje como los camiones de distribución; y Comercial, área donde se encargan de distribuir las bebidas para que lleguen a todas las tiendas a nivel nacional.

En la siguiente sección del informe, se detallarán a profundidad las actividades que permitieron el logro de las competencias, que son fundamentales para la óptima formación profesional de la practicante. En ese sentido, las competencias consideradas en el presente reporte son las siguientes: Interviene, Evalúa y Diagnostica. Por cada una, se realiza una descripción de las actividades y de la situación a mejorar. Asimismo, se presenta por cada una los fundamentos teóricos, la solución planteada para tratar la problemática y, finalmente, los principales resultados de aprendizaje que se obtuvo durante la ejecución de esa competencia.

Competencia Interviene

Descripción de las actividades

El área de Psicología Ocupacional creó un programa de consejería psicológica a los trabajadores de una empresa de bebidas no alcohólicas. El objetivo a corto plazo era asistir y orientar a los trabajadores a cómo afrontar las dificultades que están experimentando a nivel emocional durante su aislamiento por diagnóstico positivo del COVID-19. En el caso del objetivo a mediano plazo, este programa buscaba mantener el desempeño laboral de los trabajadores.

Situación a mejorar

Las empresas son entidades que ofrecen productos y/o servicios a instituciones o personas para obtener un beneficio económico (Sandoval, 2008). Estas organizaciones se

caracterizan por estar dentro de un mercado altamente competitivo (Márquez & Zambrano, 2013). Por ende, esta clase de entidades buscan crear una ventaja competitiva que les permita colocarse en una posición superior al de sus competidores (Díaz, 2009). En el caso de la empresa donde laboro, su ventaja competitiva es la creación y producción de bebidas no alcohólicas de alta calidad como la Coca Cola, Inca Kola, Sprite, Fanta, etc. Gracias a ella, logró posicionarse como empresa líder dentro de ese mercado ya que tiene una participación del 74% a comparación de sus competidores Ajegroup (9.8%) y PepsiCo (9%) (Pacific Credit Rating, s.f.). Para conservar esta ventaja competitiva, la organización desarrolló una cultura enfocada en los trabajadores con la finalidad de mantener e incrementar su desempeño.

En el año 2020, el mundo fue impactado por la pandemia del COVID-19, una enfermedad respiratoria altamente infecciosa que afecta la salud y el bienestar de las personas (Organización Mundial de Salud, 2010). A partir de esta emergencia sanitaria, se crearon en el Perú políticas para evitar la propagación de esta enfermedad. Estas medidas afectaron la utilidad de las empresas ya que se les imponía reducir el número de trabajadores y las horas de trabajo para realizar sus actividades. Por ejemplo, en la empresa donde laboro, su utilidad se redujo en un 17% en el 2020 gracias a las políticas de confinamiento dadas por el gobierno (Pacific Credit Rating, s.f.). Aparte de la utilidad, el desempeño de los trabajadores fue afectado por estas medidas de prevención, esto debido a que limitaba el tiempo que tienen para realizar sus funciones.

Este bajo nivel de desempeño laboral de los trabajadores no solo es causado por estas políticas, sino también porque su salud tanto física como mental se encuentra afectada por el COVID-19. Profundizando sobre el impacto negativo que causa el COVID-19 en la salud mental y en el desempeño laboral de los trabajadores, una vasta cantidad de estudios han demostrado que esta nueva enfermedad está relacionada con problemas psicológicos y deterioro del desempeño laboral (Abdelghani, 2020; Giorgi et al., 2020). Por ejemplo, se evidenció en la investigación de Sasaki et al. (2020) que el COVID-19 se relacionaba con la sintomatología ansiosa, depresiva y de burnout que vivenciaban los trabajadores. No solo ello, se encontró también en tal estudio que este detrimento en su salud mental había afectado a su vez su rendimiento laboral.

A partir de esta problemática, la empresa donde laboro pidió al área de Psicología que creara acciones para mejorar las condiciones de salud mental de los trabajadores que lidiaban con dificultades emocionales, las cuales se desarrollaron o agudizaron durante la

coyuntura de pandemia. Entre todas las acciones, se expondrá el programa de consejería psicológica para los trabajadores con COVID-19.

Reseña teórica

La pandemia ha causado cambios en las dinámicas que existían dentro de las empresas a nivel mundial. Por ejemplo, horario estricto para la ejecución de funciones, la posibilidad de realizar teletrabajo y falta de personal por encontrarse en aislamiento por su diagnóstico positivo al COVID-19 (Sasaki et al., 2020). Según Giorgi et al. (2020), estos cambios pueden tener un impacto negativo en el bienestar psicológico de los trabajadores, entendiéndose este constructo como el óptimo funcionamiento de la persona a nivel psicosocial (Ryff, 1989). Por ejemplo, en diversas investigaciones, se evidenció que los trabajadores que van a las empresas pueden sufrir estrés por la alta carga laboral que tienen; así como también, se halló que pueden vivenciar angustia, ansiedad, depresión y miedo por encontrarse altamente expuestos al COVID-19 (Abdelghani et al., 2020; Bell et al., 2012; Chang et al., 2021). Asimismo, en el estudio de Marquina (2020) se encontró que los trabajadores que realizan sus labores mediante teletrabajo presentan mayor estrés que los empleados que van de manera presencial al trabajo y los desempleados. En adición a ello, los trabajadores que se encuentran en aislamiento por COVID-19 pueden vivenciar sintomatología depresiva y sentimiento de soledad, ya que según la investigación de Mathews et al. (2016), existe una correlación entre el aislamiento social, depresión y soledad; por el hecho de que la ausencia de conexión social puede desarrollar una angustia y depresión por la insatisfacción que sienten del estado de sus relaciones interpersonales.

Durante la coyuntura de pandemia, el desempeño laboral, comprendiéndose como el rendimiento que tiene el trabajador al momento de realizar sus labores, puede verse afectado por el pobre bienestar psicológico de este último (Ekpang et al., 2015; Laurenson et al., 2018). Por ejemplo, en varias investigaciones se evidenció que los trabajadores con burnout presentaban bajo rendimiento laboral, debido a que el estrés crónico puede causar una afectación en su capacidad de memoria, atención y toma de decisiones (Bala et al., 2017; Rana & Munir, 2011; Vijayan, 2017). Asimismo, en el estudio de Khansa et al. (2019) se halló que las personas que tenían ansiedad o depresión presentaban un bajo rendimiento al momento de realizar sus actividades laborales.

El impacto negativo que sufre el desempeño laboral de los trabajadores por su bajo nivel de bienestar psicológico es considerado como una gran problemática para las empresas, esto debido a que el buen rendimiento de los trabajadores les permite tener una ventaja competitiva dentro del mercado (Ekpang et al., 2015). Es por ello que las

organizaciones buscan preservar y/o aumentar el desempeño laboral de sus trabajadores mediante intervenciones que fomenten su bienestar psicológico (Chang et al., 2021; Organización Panamericana de la Salud, s.f.). Actualmente, la consejería psicológica es una de las principales intervenciones que se lleva a cabo dentro de las empresas para lograr ese objetivo (Ekpang et al., 2015; Laurenson et al., 2018; Chang et al., 2021).

La consejería psicológica es un servicio de asistencia y orientación para el trabajador que está atravesando dificultades a nivel mental; por ende, su objetivo es que, mediante esta clase de apoyo, se le brinde herramientas para solucionar o mejorar su estado psicológico (Ekpang et al., 2015; Laurenson et al., 2018). Esta clase de intervención psicológica se lleva a cabo mediante cuatro etapas. La primera se denomina como familiarización, en la cual se busca entablar rapport con el trabajador, es decir, formar una relación de confianza y empatía; con el fin de que se encuentre cómodo de comunicar sus dificultades y esté abierto a recibir información dentro del proceso de consejería (Kaduna, 2019). Asimismo, dentro de esta etapa, se realiza un encuadre con la finalidad de que el trabajador comprenda el objetivo de la consejería, el horario y el carácter confidencial del proceso (Kaduna, 2019).

La segunda etapa de la consejería es el diagnóstico. Dentro de ella, se realiza una entrevista semiestructurada o se aplica un cuestionario con el fin de averiguar los problemas que aquejan al trabajador a nivel psicológico (Kaduna, 2019). Por ejemplo, en el Perú, las empresas aplican el cuestionario de auto reporte de síntomas psiquiátricos (SRQ) con la finalidad de diagnosticar dentro de consejería las problemáticas que aquejan al trabajador (MINSA, 2020). Acabado el diagnóstico, comienza la etapa de psicoeducación. Dentro de esta etapa, se enseña tanto a nivel teórico como práctico técnicas que puedan ayudar al trabajador a afrontar sus problemáticas; esto debido a que se busca que este último comprenda los beneficios de ejecutarlas y sepa cómo aplicarlas por sí mismo después de la consejería (Kaduna, 2019).

Finalizado este paso, se da comienzo a la última etapa llamada evaluación. En esta etapa, se evalúa si el trabajador necesita o no más sesiones de consejería o, en todo caso, una derivación a un especialista para que lo trate (Kaduna, 2019). Para hacer esta evaluación, se puede realizar técnicas de entrevista, así como aplicación de cuestionarios (Kaduna, 2019). Por ejemplo, en el Perú, las organizaciones utilizan el cuestionario SRQ para evaluar si el trabajador precisa o no más sesiones de consejería o derivación a un profesional (MINSA, 2020). Esto se decide dependiendo de las respuestas del trabajador: si responde "Sí" a cinco o más de las trece preguntas de la encuesta, se le brinda más

sesiones de consejería o se le deriva a un especialista; en caso contrario, se finaliza la intervención ya que se logró tratar las problemáticas que lo aquejaban (MINSA, 2020).

Ahora bien, la consejería psicológica es una clase de intervención que ha demostrado en diversos estudios su efectividad para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Por ejemplo, en el estudio de Sharar et al. (2012) se halló que la consejería psicológica mejoraba el desempeño de los trabajadores; debido a que reducía su nivel de absentismo y estrés. Asimismo, en la investigación de Ng'eno et al. (2020) se evidenció que el 61.8% de sus 395 participantes presentaban un mejor rendimiento gracias a la consejería psicológica; esto debido a que se halló una mayor productividad.

En coyuntura de pandemia, este formato de consejería psicológica ha sido adaptado para que este se realice a través de una llamada telefónica (Razai et al., 2020). Según el estudio de McKinstry et al. (2009), la consejería por vía llamada telefónica es una adecuada opción cuando no es posible realizar una asistencia psicológica presencial. No obstante, se debe tener en cuenta que, para la buena funcionalidad de la consejería por llamada telefónica, se debe llevar a cabo una entrevista detallada con la persona a la cual estás asistiendo; por el hecho de que no se podrá bajo este formato recaudar datos no verbales del individuo durante la consejería (McKinstry et al., 2009).

Solución planteada

El programa de consejería psicológica de la empresa donde trabajo, el cual se realiza por vía telefónica, se estructura de la siguiente manera: en la primera sesión, se tiene como objetivo identificar el nivel de bienestar psicológico del trabajador. Para lograr ello, se busca establecer rapport y encuadre con el trabajador con el fin de crear un espacio de confianza y explicarle el objetivo de la sesión, recalcando la voluntariedad y confidencialidad de la intervención. Este paso mencionado equivale a la etapa de familiarización descrita en el procedimiento de Kaduna (2019). Ahora, si el trabajador acepta la consejería, se le aplica el cuestionario SRQ para diagnosticar y evaluar si tiene problemas mentales significativos (MINSA, 2020). Si el trabajador tuvo menos de cinco "Sí" dentro del cuestionario SRQ, se considera que no tiene indicadores de problemas de salud mental; por ende, se culmina su seguimiento psicológico.

No obstante, si el trabajador tuvo igual o más de cinco "Sí" dentro del cuestionario, se considera que tiene indicadores de problemas significativos de salud mental. En tal situación, se le brinda orientación acerca de los pensamientos y las emociones que está experimentando, con el objetivo de que comprenda estos mismos. Después de ello, se le enseña técnicas para que pueda afrontarlos; por ejemplo, si se

encuentra estresado o ansioso, se le enseña técnicas de respiración, de tapping o de relajación muscular debido a que son métodos que poseen sustento empírico de su efectividad (Aguilera et al., 2014; Blanco et al., 2014). Finalmente, en el cierre de la sesión, se le envía por WhatsApp un video tutorial de las técnicas trabajadas y se coordina con el trabajador una segunda y hasta una tercera sesión para hacer seguimiento de su estado. Estos pasos descritos previamente equivalen a las etapas de diagnóstico, psicoeducación y evaluación descritas en el procedimiento de Kaduna (2019).

En la segunda y tercera sesión (las cuales se realizan en la semana siguiente y subsiguiente respectivamente), se tiene como objetivo evaluar el progreso o detrimento de la salud mental del trabajador. Para lograr ello, se le vuelve aplicar el cuestionario SRQ y se le aplica una entrevista semiestructurada debido a que permite obtener información relevante para la comprensión de los problemas que afectan la salud mental del trabajador (Pedraz et al., 2014). Ahora, si en estas sesiones se determina que tiene problemas que no pueden ser tratados por el programa de consejería, se le brinda información de centros que le pueden brindar ayuda psicológica más especializada. En caso contrario, se le da de alta de la consejería. Este paso mencionado equivale a la etapa de evaluación descrita en el procedimiento de Kaduna (2019).

Hasta la fecha, he estado a cargo de 65 casos de las cuales solo uno requirió una segunda sesión para monitorear el bienestar psicológico del trabajador “Lyon”. Sobre ese caso, se buscó en la primera sesión establecer rapport con “Lyon” para crear un espacio de confianza con él. En ese sentido, comencé presentándome y diciéndole que le llamaba porque se me había notificado que se encontraba en aislamiento por COVID-19. Después de que me comentara sus síntomas y su tratamiento médico; y al verificar por su tono de voz que se encontraba cómodo conmigo, le explicaba el objetivo de mi llamada, la confidencialidad de la intervención y le preguntaba si tenía alguna duda sobre ello.

Como no hubo duda por parte de él, se dio comienzo a la consejería psicológica. Para diagnosticar de manera exacta las dificultades emocionales que afectaban su salud mental, le apliqué el cuestionario SRQ el cual contiene preguntas como las siguientes: “¿has tenido dolores de cabeza?”, “¿has tenido problemas en tu ciclo de sueño?”, “¿te encuentras tenso?”, entre otros. Si “Lyon” respondía sí a las preguntas que le daba, yo hacía repreguntas para obtener más información. Por ejemplo, cuando me respondió que sí se encontraba tenso le pregunté el porqué de ello; asimismo, le pregunté si tenía otras preocupaciones que le causaban tensión y cómo él lidiaba con ellos. Cuando finalizó el llenado del cuestionario SRQ, “Lyon” había respondido “Sí” a cinco de las trece

preguntas que conforman esta escala. En consecuencia, se valoró que él necesitaba una segunda sesión psicológica para hacerle seguimiento.

A partir de ese resultado, comencé a trabajar con él la técnica del Tapping, la cual es una auto terapia que consiste en dar pequeños golpes en distintas partes del cuerpo, acompañado de palabras positivas para controlar pensamientos y emociones negativas. El motivo por el cual trabajé esta técnica con él es porque se sentía triste al pensar en la posibilidad de que el COVID-19 le dejara secuelas en sus pulmones. Después de trabajar la técnica con “Lyon”, se le preguntó si se encontraba mejor; y dijo que sí le había ayudado y que lo iba practicar en casa. Finalizado ello, ya en el cierre de la sesión, se le dijo que se le enviaría por Whatsapp un video tutorial del Tapping y que la próxima semana hablaríamos de nuevo por llamada telefónica para hacerle seguimiento.

En la segunda sesión de consejería, establecí al inicio el rapport y el encuadre con “Lyon”. Luego de ello, se le aplicó nuevamente el cuestionario SRQ y se le hizo una entrevista semiestructurada, cuyas preguntas estaban más enfocadas en recabar información sobre si las preocupaciones habladas en la sesión pasada le seguían aquejando, si habían aparecido otras preocupaciones, si la técnica aprendida le había ayudado, etc. Finalizado el cuestionario SRQ y la entrevista, valoré que “Lyon” se encontraba mucho mejor ya que había expresado que se encontraba más “tranquilo” por el hecho de que habían disminuido sus pensamientos y emociones negativas gracias a la técnica que se le había enseñado y por el soporte que recibía de sus seres queridos.

Principales resultados de aprendizaje

Durante el proceso de consejería psicológica, pude percibir fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de esta acción. Con respecto a las fortalezas, una de ellas es la accesibilidad que tienen los trabajadores de recibir este tipo de servicio. Este atributo que posee es bueno, por el hecho de que los servicios psicológicos de la empresa solo se encuentran de manera presencial en las plantas de Lima. Asimismo, este formato de consejería por vía telefónica es beneficioso para los trabajadores que tengan, por ejemplo, ansiedad social, porque posiblemente sientan menos vergüenza o nervios durante la sesión psicológica; lo cual sería coherente con lo encontrado en el estudio de McKinstry et al. (2009) ya que en este se halló tal resultado. En adición a ello, otra fortaleza del programa es la efectividad de las técnicas que se usan para ayudar a los trabajadores para que manejen sus niveles de estrés, ansiedad, tristeza, etc. Esto se evidenció en los comentarios de los trabajadores dentro de las sesiones psicológicas en las cuales señalaban que les había ayudado a sentirse mejor.

En lo que refiere a las debilidades, una desventaja es realizar la consejería psicológica mediante llamada telefónica. Si bien este formato brinda accesibilidad a los trabajadores para que se beneficien del servicio, existen dificultades con algunos trabajadores al momento de estar dentro de las sesiones psicológicas. Por ejemplo, el problema de señal que impide tener una sesión clara y continua con el trabajador; así como, el ruido de construcción o de voces que interfieren durante la sesión de consejería. Estos problemas traen como consecuencia la dificultad de comprender e identificar la situación emocional en el cual se encontraba el trabajador. Una solución que se dio fue reagendar la sesión de consejería con el trabajador. Si bien la mayoría de las veces esta solución funciona, a veces no lo hace porque estas problemáticas persisten. Otra debilidad de este formato de consejería es la falta de contacto visual con el trabajador durante las sesiones de consejería, esto debido a que no permite recaudar información sobre sus pensamientos y emociones que se manifiestan a nivel gestual y corporal.

Entonces teniendo en cuenta todo ello, mi oportunidad de mejora es la siguiente: dentro del programa, se debe crear la opción de realizar la consejería psicológica a través de videollamada de WhatsApp, por ejemplo. Si el trabajador con el cual se está realizando la orientación está de acuerdo de realizarlo bajo esta modalidad, no solo ayudaría a que el psicólogo tenga la seguridad que el trabajador esté en un ambiente que favorezca la fluidez de la sesión; sino también que tenga la oportunidad de recaudar más información dentro de la consejería con el cual puede trabajar para ayudar de mejor manera al trabajador.

Competencia Evalúa

Descripción de las actividades

El área de Psicología Ocupacional realizó dentro de la empresa donde trabajo una evaluación que tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo intralaboral. Existieron tres razones por las cuales se llevó a cabo esta evaluación: en primer lugar, por motivo legal; en segundo lugar, conocer los factores de riesgo que más afectan al personal; y, en tercer lugar, crear acciones para mejorar el bienestar de los trabajadores.

Situación a mejorar

Actualmente, las organizaciones tienen como objetivo crear estrategias de diferenciación, es decir, plantear acciones que les permitan destacarse de su competencia (Díaz, 2009). En el caso de la empresa donde laboro, su estrategia es producir bebidas no alcohólicas de alta calidad (Pacific Credit Rating, s.f.). Para asegurar la efectividad de esta, la empresa trata en lo posible de crear buenas condiciones de trabajo para que los

trabajadores tengan mayor facilidad al momento de ejecutarla (Márquez & Zambrano, 2013). Ahora, si bien las buenas condiciones de trabajo permiten a los colaboradores ejecutar la estrategia, esto no significa que estas siempre se den dentro de la organización: muchas veces, existen relaciones conflictivas dentro del trabajo, falta de claridad de funciones, aumento de tareas, falta de recompensas por el esfuerzo realizado, etc. (Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO], 2020). Según Márquez y Zambrano (2013), la existencia de condiciones adversas dentro del trabajo es causada por la aparición constante de nuevos competidores dentro del mercado; ya que, reduce el tiempo que tiene la empresa para ejecutar su estrategia. Esto trae como consecuencia que el directivo no se enfoque en crear una buena situación laboral para sus trabajadores.

Las condiciones desfavorables que existen en las organizaciones son consideradas como factores de riesgo psicosocial intralaboral, esto debido a que existe una alta probabilidad de que perjudiquen la salud física y mental de los trabajadores (Vieco & Abello, 2014). Profundizando sobre el impacto negativo que causan estos factores de riesgo en la salud mental de los trabajadores, una vasta cantidad de investigaciones han demostrado que estos han tenido una fuerte influencia en el desarrollo de problemas psicológicos en los trabajadores (De Jonge, 2010; Vieco & Abello, 2014). Por ejemplo, se evidenció en el estudio hecho por Aranda et al. (2016) que los factores de riesgo psicosocial intralaboral (específicamente: carga laboral, insatisfacción con el puesto de trabajo, falta de interacción con los compañeros y escasas oportunidades de desarrollo en el trabajo) fomentaban la formación de estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores.

En el Perú, los riesgos psicosociales son una de las principales causas de los malestares de los trabajadores (Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo [MTPE], 2014). Por ello, en 2011, se promulgó la Ley N° 29783 el cual estipula que las organizaciones tienen la obligación de realizar exámenes para identificar si existen riesgos psicosociales dentro del trabajo; no solo ello, también tienen el deber de crear medidas para prevenir y/o tratar tales riesgos al ser estos dañinos para la salud tanto física como mental de los trabajadores (MTPE, 2014). Esta ley sufrió modificaciones en el año 2021, esto debido a que se quería aumentar su nivel de efectividad (Vega, 2021). Una de las modificaciones que logró ello fue exigir de manera obligatoria al empleador la creación del Comité de Seguridad y Salud dentro de su entidad; ya que este último vela por la creación, diseño y cumplimiento de las acciones que van a prevenir y/o tratar los riesgos psicosociales que existen dentro del ambiente laboral (Vega, 2021). A partir de estas modificaciones que tuvo la ley, el gerente de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)

de la empresa donde trabajo pide cada año al área de Psicología que realice este tipo de evaluación, con el objetivo de conocer cuáles son los factores de riesgo que más afectan a los trabajadores y de plantear acciones que ayuden a mejorar el nivel de bienestar del personal.

Reseña teórica

Los factores de riesgo psicosocial de tipo intralaboral se definen como aquellas condiciones que existen dentro de la empresa, vinculadas con la organización del trabajo y las características del puesto, las cuales tienen la capacidad de perjudicar al bienestar físico y mental del trabajador; esto debido a que, estos factores disfuncionales alteran los recursos que posee el trabajador para lidiar y responder al flujo de las actividades que debe realizar dentro de la empresa (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS], s.f.; Moreno, 2011). Existen diversos modelos teóricos que postulan diversos componentes del trabajo que pueden ocasionar un efecto negativo en la salud integral del trabajador; no obstante, solo se presentarán dos modelos teóricos al ser estos los más usados actualmente por los profesionales de Salud Ocupacional (Vega et al., 2013). El primero es el Modelo Demanda-Control-Apoyo Social, el cual sostiene que la alta demanda laboral, el bajo control sobre el trabajo y el escaso apoyo social dentro del trabajo pueden ocasionar respuestas psicofisiológicas adversas en el trabajador (Karasek, 1979; Johnson & Hall, 1988).

Estos tres factores de riesgo que propone este modelo son definidos de la siguiente manera: en primer lugar, la alta demanda laboral refiere al alto volumen de trabajo, las altas exigencias tanto cognitivas como emocionales que necesita el trabajador para llevar a cabo sus tareas y la alta jornada de trabajo que él tiene para realizar sus laborales (Karasek, 1979; Vega et al., 2013). En segundo lugar, el bajo control sobre el trabajo se define como la poca claridad que tiene el trabajador sobre sus funciones; asimismo, este factor de riesgo refiere a las escasas oportunidades que tiene el trabajador para desarrollar sus habilidades y la baja autonomía que tiene este último para tomar decisiones dentro de su ambiente laboral (Karasek, 1979). Finalmente, el escaso apoyo social refiere al bajo soporte que percibe el trabajador de sus superiores y compañeros de trabajo al momento de ejecutar una tarea; esto se puede manifestar a través del bajo nivel de liderazgo y trabajo en equipo (Johnson & Hall, 1988; Vega et al., 2013).

El segundo modelo que más utilizan los profesionales de Salud Ocupacional actualmente es el Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, el cual sostiene que el bienestar integral del trabajador puede perjudicarse si este último recibe una baja

recompensa por el alto esfuerzo que realizó al momento de realizar su trabajo (Siegrist, 1996). Como alude su definición, este modelo está conformado por dos tipos de variables: la variable de esfuerzo y la variable de recompensa (Tirado et al., 2019). Así, para Siegrist (1996), el alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco o intrínseco: el primero refiere a la realización del trabajo por deber y el segundo por deseo propio. En el caso de la baja recompensa, el autor explica que puede ser de tipo monetario (bajo salario) y de tipo psicológico (falta de reconocimiento social y trato injusto en el trabajo).

Como se mencionó anteriormente, los factores de riesgo psicosocial de tipo intralaboral pueden perjudicar el bienestar integral del trabajador; comprendiéndose esto último como el óptimo funcionamiento de la persona a nivel físico, psicológico y social (Thuy et al., 2019; Valenzuela, 2016). Por ejemplo, en el estudio hecho por Tacca y Tacca (2019), se evidenció en su muestra de 117 trabajadores que existía una correlación positiva entre el estrés, la alta demanda laboral (exigencia mental para realizar el trabajo) y la baja autonomía para tomar decisiones en el trabajo. Asimismo, estos investigadores hallaron una relación inversa entre el estrés y la forma en cómo se reconocían a los trabajadores dentro de su espacio laboral (bajo salario, bajo reconocimiento social e inestabilidad laboral). Otro ejemplo es el estudio hecho por Borrelli et al. (2014), esto debido a que se evidenció que existía una correlación directa entre la depresión y alta demanda laboral y que había una relación indirecta entre la primera variable y el pobre soporte social. Un ejemplo también es el estudio de Pan et al. (2019), en el cual evidenció que el exceso y defecto de demanda laboral; así como el bajo control sobre el trabajo se relacionaban con el desarrollo de problemas cognitivos en los trabajadores. El motivo de ello es porque la muestra presentaba un declive en su capacidad cognitiva (específicamente, procesamiento de información).

Para prevenir o tratar los factores de riesgo psicosocial de tipo intralaboral, es necesario que en la empresa se lleve a cabo un proceso de diagnóstico (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2012). El motivo por el cual es importante llevar a cabo este tipo de proceso es porque permite identificar, medir y localizar a través de instrumentos los factores de riesgo psicosocial que atentan contra el bienestar integral del personal (ISTAS, 2014). No solo ello, también permite diseñar programas más efectivos para la prevención, atenuación o eliminación de estas condiciones de trabajo desfavorables (ISTAS, 2014).

En Latinoamérica, las empresas utilizan el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A y Forma B del Ministerio de la Protección Social de Colombia; esto debido a que mide y localiza la presencia de este tipo de factores en el

personal profesional y operario de la empresa (Albarrán et al., 2018). Este instrumento debe ser aplicado después una campaña de difusión y sensibilización, esto debido que es necesario que el personal conozca la naturaleza y los beneficios que tiene esta clase de evaluación (Ministerio de la Protección Social, 2010). El motivo por el cual es importante ello es porque este tipo de campañas fomentan el deseo de participación; lo cual es bueno porque, al finalizar la aplicación del cuestionario, se obtendrán resultados que muestren de manera fidedigna las condiciones de trabajo que hay dentro de la organización (Ministerio de la Protección Social, 2010).

En Sudamérica se utiliza este cuestionario por el hecho de que poseen un buen grado de validez y confiabilidad (Albarrán et al., 2018). Por ejemplo, un estudio hecho en el Perú tuvo como objetivo identificar si este instrumento posee el nivel de validez y confiabilidad para ser utilizado dentro del contexto laboral peruano (Albarrán et al., 2018). En tal investigación se tuvo resultado que estos instrumentos podía ser utilizados para identificar y calcular la presencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, esto debido a que en el análisis factorial se evidenció que los cuestionarios medían efectivamente las condiciones intralaborales y que la aplicación repetida de ambos a un mismo participante producía el mismo resultado ($\alpha > 0.8$) (Albarrán et al., 2018).

Solución Planteada

A mediados de agosto, el gerente de SSO pidió al área de Psicología Ocupacional que realizase una evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral a todo el personal de la empresa donde laboro. A partir de este pedido, se realizó como primer paso escoger un instrumento que mida de manera exacta los factores de riesgo psicosocial intralaboral. En este caso, se escogió el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral del Ministerio de la Protección Social de Colombia (Ministerio de la Protección Social, 2010); esto debido a que posee un buen nivel de validez y confiabilidad dentro del Perú (Albarrán et al., 2018).

Después de ese paso, se hizo una reunión con el gerente de SSO para aprobar el uso del instrumento. Él preguntó si tenía criterio de inclusión y exclusión, y respondimos que sí los tenía porque permitía conservar el nivel de validez y confiabilidad del instrumento. Le comentamos que el criterio de inclusión son todos los trabajadores “Activos” de la empresa; es decir, personal que trabaja actualmente por teletrabajo o de manera presencial dentro de la organización. Además de ello, se le mencionó que otro criterio de inclusión es que estos trabajadores en estado “Activo” deben participar de manera voluntaria. En lo que respecta a los criterios de exclusión, se le dijo que es todo

personal que no cumple con estas consignas. El gerente de SSO aceptó tales criterios y aprobó el uso del instrumento pidiendo que este se aplicara de manera virtual. Luego de ello, se le comentó al gerente de SSO que una semana antes de la aplicación del cuestionario, se debería realizar una campaña de difusión y sensibilización; esto debido a que esto fomenta el deseo de participación de los trabajadores, lo cual es importante por el hecho de que permite obtener el máximo de información con respecto a las condiciones de trabajo que existen dentro de la empresa (Ministerio de la Protección Social, 2010). El directivo estuvo de acuerdo con la realización de la campaña; y que, para su ejecución, dijo que trabajáramos en conjunto con el área de Comunicaciones para que se encarguen de difundir por televisión y por correo información sobre la prueba.

Con respecto a la evaluación, participaron 1075 profesionales y 2550 operarios. En el caso de los profesionales, los resultados fueron los siguientes: con respecto al factor psicosocial “Demandas de la Jornada de Trabajo”, se identificó que se encontraba en un nivel de riesgo alto ya que el 79% de ellos mencionan que tienen normalmente jornadas de trabajo prolongadas. A partir de este resultado, el área de Psicología va a desarrollar talleres para enseñar a los profesionales, técnicas que les pueden ayudar a disminuir el estrés que le esté causando la jornada laboral. Asimismo, en la evaluación se halló que el factor “Demandas Cuantitativas” se encontraba en un nivel alto, debido a que el 64% de los profesionales indican que laboran constantemente bajo presión por el hecho de que deben presentar un alto volumen de trabajo en tiempo limitado. A partir de este resultado, se va a hacer un taller de gestión del tiempo para que los profesionales puedan organizar sus tareas de manera eficiente y logren alcanzar sus objetivos dentro del tiempo que se les asignó. Por último, se encontró que el factor “Relaciones con los Colaboradores” se hallaba en un nivel de riesgo alto, por el hecho de que el 54% de los profesionales que ejercen el cargo de jefe perciben que no tienen una relación positiva con sus subordinados. El posible motivo por el cual los jefes perciben ello es porque sus trabajadores le brindan escaso soporte cuando existe dificultades laborales. A partir de este resultado, se van a crear talleres para fortalecer el liderazgo y fomentar el trabajo en equipo.

En el caso de los operarios, sus resultados fueron los siguientes: con respecto al factor psicosocial “Demandas de la Jornada de Trabajo”, se evidenció que se encontraba en un nivel de riesgo alto ya que el 74% de ellos indica que tienen altas jornadas de trabajo. A partir de este resultado, el área de Psicología va a crear talleres para enseñarles técnicas que les pueden ayudar a disminuir la fatiga y el estrés que le esté causando la jornada laboral. Asimismo, se encontró que el factor “Demandas Emocionales” se hallaba

en un nivel de riesgo alto debido a que el 55% de los operarios mencionan que se encuentran expuestos a las emociones negativas de sus compañeros de trabajo; o en todo caso, indican que deben ocultar sus emociones durante su horario laboral. A partir de este resultado, se va a hacer un taller de manejo de las emociones; con la finalidad de que ellos puedan identificar, entender y controlar sus emociones de manera saludable. Por último, se evidenció que el factor “Claridad de Rol” se hallaba en un nivel de riesgo alto, esto debido a que el 51% de ellos indican que sus jefes no comunican de manera efectiva las funciones que deben realizar; así como los objetivos que deben cumplir. A partir de este resultado, se va a crear talleres de comunicación efectiva; con el fin de darle a los jefes herramientas que le permitan expresar de manera clara lo que se espera de los operarios.

Los resultados de la evaluación y las propuestas de solución desarrolladas por el área de Psicología se presentaron en una reunión, en la cual estuvo presente el gerente de SSO de la empresa. En esta reunión, él estuvo de acuerdo de llevar a cabo las propuestas de solución desarrolladas por Psicología de manera trimestral, durante el año 2022.

Principales resultados de aprendizaje

Durante el proceso de evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, pude percibir fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de esta acción. Con respecto a las fortalezas, una de ellas fue el formato online en el cual se ejecutó la evaluación. Lo considero una fortaleza por dos motivos: el primero es porque este formato permitió por primera vez que todo el personal de las 18 sedes que conforman la empresa completase el cuestionario. Esto fue bueno porque se pudo obtener de manera precisa qué factores de riesgo psicosocial están afectando actualmente al personal de la organización. El segundo motivo por el cual pienso que es una fortaleza el formato virtual de la evaluación es porque impide que los trabajadores erren al momento de llenar el cuestionario. En años anteriores, hubo decenas de casos en los cuales el personal se olvidaba de responder algunas preguntas. Gracias al formato virtual, se puede evitar que los trabajadores erren al llenar el cuestionario gracias a las opciones de condición que existe dentro de la plataforma. Por este beneficio, se estipuló que en años siguientes se aplique en formato virtual. Otra fortaleza fue el instrumento que se utilizó para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral; esto debido a que permitió localizar y medir la presencia de este tipo de factores tanto en la población profesional como operaria de la empresa. Yo considero que ello es bueno, porque permite diseñar para cada tipo de trabajador acciones efectivas que van a beneficiar su bienestar integral.

En lo que refiere a las debilidades, encontré solo una durante todo el proceso de evaluación, el cual fue la campaña de difusión y sensibilización. Yo considero que esta campaña fue una debilidad, debido a que no cumplió de manera efectiva su propósito el cual era fomentar en el personal de la empresa el deseo de participar del estudio. La razón por la cual digo ello es porque durante las primeras dos semanas de aplicación de la evaluación, solo el 30% del personal de la empresa había realizado el cuestionario. Cuando se preguntó a la directiva de las 18 sedes la razón por la cual sus trabajadores no estaban participando de la evaluación, ellos respondieron que en algunas áreas que conforman las sedes no habían tenido acceso a los afiches de difusión que se pasaban por televisión por fallas de conexión a Internet. Asimismo, habían informado que había la posibilidad de que los trabajadores no hayan visto tampoco el correo de difusión que se les había pasado por su correo electrónico.

En base a esta debilidad encontrada durante el proceso de evaluación, yo propongo la siguiente oportunidad de mejora. En mi opinión, no solo se debe difundir la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral de manera virtual; sino también de manera física, ya que de esta manera se podrá conseguir que los trabajadores que laboran dentro de áreas en las cuales existe fallas en la conexión de Internet puedan obtener información de la existencia y de los beneficios que tiene este tipo de prueba en su bienestar. Aparte de lo mencionado, yo considero que la campaña de difusión y sensibilización se debe realizar durante dos semanas; debido a que el área de Comunicaciones no solo tendría el tiempo de difundir esta evaluación tanto por vía física como por vía virtual; sino también tendría la oportunidad de cerciorarse que la difusión que está realizando se está dando de manera efectiva.

Competencia Diagnostica

Descripción de las actividades

El área de Psicología realizó dentro de la empresa de bebidas no alcohólicas un diagnóstico que tuvo como objetivo identificar el nivel de acoso psicológico que existe dentro de la sede Zárata. La razón por la cual la organización pidió llevar a cabo este diagnóstico es porque quieren que a corto y mediano plazo mejore el nivel de bienestar de los trabajadores víctimas de esta clase de violencia; y a largo plazo, desean que el nivel de desempeño de estos trabajadores se mantenga.

Situación a mejorar

El capital humano es el principal factor que determina si las organizaciones podrán o no alcanzar una maximización de sus ingresos, objetivo económico que es importante

para diferenciarse de sus competidores a nivel de rentabilidad y sostenibilidad (Sandoval, 2008; Alvarado & Monroy, 2013). Por ello, la empresa en donde laboro se focalizó en desarrollar y aplicar una cultura enfocada en el trabajador, con el fin de disminuir los riesgos psicosociales que pueden estar afectando el bienestar y el nivel de desempeño de este último; aspectos que son clave para el alcance del máximo beneficio (Chiavenato, 2014; González & Toro, 2021; Trujillo et al., 2007).

Ahora, si bien una cultura empresarial enfocada en el trabajador disminuye las condiciones intralaborales que pueden estar causando un deterioro en el bienestar y desempeño del personal de una empresa, el acoso psicológico es un riesgo psicosocial que este tipo de cultura no ha logrado disminuir de manera efectiva la prevalencia e incidencia dentro de las organizaciones a nivel internacional por el hecho de que este tipo de riesgo psicosocial pasa desapercibido por la ausencia de daño físico visible en el trabajador (Carriel, 2017; Román, 2017). A pesar de que el acoso psicológico no causa perjuicios físicos visibles a los trabajadores, sí causa el desarrollo o agudización de problemas psicológicos a estos últimos (Verona & Santana, 2012). Por ejemplo, se evidenció en diversos estudios que el acoso psicológico había influenciado de manera negativa al bienestar psicológico de los trabajadores, esto debido a que fomentaba el desarrollo de depresión, ansiedad, estrés, trastorno por estrés postraumático (TEPT) e ideación suicida (Hogh et al., 2010).

Según un estudio hecho por la Universidad Internacional de Valencia (Gil-Monte, 2017), el 74% de la fuerza laboral peruana había vivenciado acoso psicológico en el trabajo. Según el sexo, las trabajadoras son las más vulnerables; esto debido a que, se evidenció que el 39% de la fuerza laboral femenina había experimentado este tipo de violencia (Perú21, 2015). Y según la orientación sexual, los trabajadores pertenecientes a la comunidad LGBTIQ+ son más vulnerables; esto por el hecho de que el 11.5% de ellos había vivenciado esta clase de acoso (INEI, 2018). Esta realidad nacional no es ajena a la realidad que ocurre dentro de la empresa donde trabajo, esto debido a que se han identificado casos de acoso psicológico; donde las víctimas eran mujeres y trabajadores de la comunidad LGBTIQ+. Las víctimas identificadas informaron que había más víctimas; sin embargo, no querían mencionar sus nombres para no tener más problemas.

Reseña teórica

El acoso psicológico, también conocido como *mobbing*, hace referencia a toda acción hostil que realiza de manera intencional uno o varios trabajadores hacia otro u otros compañeros de trabajo; esto debido a que los primeros buscan vulnerar la dignidad

y disminuir el bienestar integral de estos últimos (Leymann, 1996). Las causas más frecuentes para que ocurra este tipo de acoso son dos: la primera es la existencia de un conflicto previo no resuelto entre el victimario y la víctima; y la segunda es el deseo del victimario de que la víctima se encuentre aislada o renuncie a su puesto, por el hecho de que le disgusta un aspecto de esta última (Verona & Santana, 2012).

El acoso psicológico se diferencia de los otros tipos de violencia por su sistematicidad; es decir, es una clase de violencia que se caracteriza por ser frecuente y estable en el tiempo. Según Leymann (1996), la asiduidad mínima del acoso psicológico es el siguiente intervalo: una vez por semana por seis meses. Aparte de lo mencionado, esta clase de violencia se diferencia de las otras por no causar un daño significativo a nivel físico al trabajador; esto debido a que los actos hostiles que conforman este tipo de violencia tienen como objetivo principal disminuir el bienestar psicológico de este último (Leymann, 1996; Peralta, 2006). Dos ejemplos de manifestación de acoso psicológico son las agresiones verbales y los actos sutiles de abuso de poder. Sobre las agresiones verbales, el victimario generalmente utiliza burlas, bromas e información para difamar el desempeño laboral o la vida privada de su víctima (Leymann, 1996; Trujillo et al., 2007). Y sobre los actos sutiles de abuso de poder, el acosador usualmente sobrecarga de tareas a su víctima; o en todo caso, le asigna funciones o tareas que sobrepasan o son inferiores a sus capacidades (Leymann, 1996). Se debe tener en cuenta que, estas manifestaciones de acoso psicológico se pueden realizar de manera presencial como de manera virtual (Verona & Santana, 2012).

Como se alude en la definición de este constructo, esta clase de violencia afecta de manera significativa el bienestar psicológico de los trabajadores; comprendiéndose este tipo de bienestar como el óptimo funcionamiento de la persona a nivel psicosocial (Pacheco et al., 2021; Ryff, 1989; Tulunay, 2019). Según Pacheco et al. (2021), los trabajadores que sufren acoso psicológico de manera presencial y/o virtual pueden sufrir un bajo nivel de bienestar psicológico por el hecho de que, al vivenciar recurrentemente agresiones verbales y/o abuso de poder hacia su persona causa en ellos estrés, ansiedad, depresión, ideación suicida, etc. Esta premisa de los autores puede ser sustentada por la investigación de Park y Choi (2019) en el cual se evidenció en su muestra de 249 trabajadores que el acoso psicológico virtual estaba relacionado de manera significativa con el bajo nivel de bienestar psicológico; esto debido a que las víctimas presentaban trastorno de ansiedad, trastorno psicossomático, fobia y sintomatología depresiva.

El disminuido bienestar psicológico generado por el acoso psicológico, afecta el desempeño de los trabajadores víctimas de este tipo de violencia (Carnero et al., 2012; De Miguel & Prieto, 2016). Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral refiere al rendimiento que posee el trabajador al momento de realizar sus funciones. El motivo por el cual el desempeño del trabajador es afectado por su pobre bienestar psicológico (el cual fue causado por el acoso psicológico que sufre) es porque se evidenció, por ejemplo, en las investigaciones hechas por Celik et al. (2018), Faiz et al. (2020) y Terzioglu et al. (2016) que el pobre bienestar psicológico se relaciona de manera inversa con el nivel de rendimiento y productividad de los trabajadores víctimas del acoso psicológico. Profundizando este punto, estos autores argumentan que las víctimas dedican más energía, esfuerzo y tiempo en afrontar estas situaciones de acoso, que realizar sus funciones; por el hecho de que tienen el deseo de que su bienestar no sea más afectado por este contexto violento.

El impacto negativo que sufre el desempeño laboral de los trabajadores víctimas de acoso psicológico es considerado como una gran problemática para las organizaciones; esto debido a que el rendimiento efectivo de los trabajadores les permite alcanzar su objetivo económico principal, el cual es el máximo beneficio (Alvarado & Monroy, 2013). Actualmente, las empresas están afrontando este problema, incluso en coyuntura de pandemia, ya que según el estudio de Özkan et al. (2021) se encontró que el 61.6% de los trabajadores de la muestra (263) había sufrido acoso psicológico, el cual tuvo como consecuencia no solo el detrimento de su bienestar psicológico; sino también la disminución de su rendimiento al declarar que no querían esforzarse por realizar y cumplir sus tareas por la situación violenta que estaban viviendo dentro del trabajo.

Para que la directiva de una organización identifique si existe en su empresa la problemática de acoso psicológico o, si ya tiene identificado este problema, cree un programa que mejore de manera efectiva esta situación; es necesario que realice un proceso de diagnóstico (Macía, 2008). La razón por la cual es importante llevar a cabo un diagnóstico es porque permite a los profesionales encargados de este proceso delimitar la población que puede estar siendo afectada por la problemática que buscan diagnosticar (Rossi et al., 2004). No solo ello, sino también les permite utilizar instrumentos para medir de manera exacta el problema y, a partir de los resultados obtenidos del proceso de diagnóstico, crear recomendaciones para intervenir de manera efectiva sobre la problemática que aqueja a su población objetivo (Rossi et al., 2004).

En Latinoamérica, las empresas utilizan el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), para diagnosticar si existe dentro de sus instalaciones acoso psicológico (Díaz et al., 2015). Este inventario creado por el psicólogo mexicano Manuel Pando tiene como objetivo medir, a través de 22 preguntas, el nivel de presencia e intensidad que se da el acoso psicológico dentro del trabajo; así como el nivel de intencionalidad de las conductas de acoso que realizan los trabajadores hacia sus compañeros (Macía, 2008; Pando et al., 2014). El motivo por el cual en Latinoamérica lo utilizan, es porque este inventario cuenta con un buen nivel de validez y confiabilidad (Pando et al., 2006; Pando et al., 2013; Pando et al., 2014). Por ejemplo, se comprobó en un estudio en el Perú que este instrumento podía ser utilizado para diagnosticar acoso psicológico en las empresas, ya que se evidenció que medía efectivamente el constructor y que poseía un alfa de Cronbach de 0.889, el cual indica que su aplicación repetida a un mismo participante produce el mismo resultado (Pando et al., 2014).

Solución planteada

En el mes de octubre, la analista de SSO pidió al área de Psicología realizar un diagnóstico en la sede de Zárate, por el hecho de que probablemente sea la sede donde albergue más casos no identificados de esta clase de violencia y porque quería apreciar si la metodología de diagnóstico sería efectiva para ser aplicada para todas las sedes. A partir de este pedido, el área de Psicología comenzó a diseñar el diagnóstico, el cual tendría como objetivo identificar el nivel de acoso psicológico en la sede de Zárate. El primer paso que se hizo para llevar a cabo el diagnóstico fue elegir un instrumento que pueda medir de manera exacta el acoso psicológico. En este caso, se escogió IVAPT-PANDO, esto debido a que, no solo posee un buen nivel de confiabilidad y validez; sino también porque es el único instrumento que mide el nivel de sistematicidad, intensidad e intencionalidad de las conductas de este tipo de acoso (Pando et al., 2014).

Después de ese paso, se hizo una reunión con la analista de SSO para aprobar el uso del instrumento. Ella preguntó si tenía criterio de inclusión y exclusión, y respondimos que sí los tenía porque permitía conservar el nivel de validez y confiabilidad del instrumento. Le comentamos que el criterio de inclusión son todos los trabajadores de la empresa que deciden participar del cuestionario de manera voluntaria y anónima, y que el criterio de exclusión son todos los trabajadores que no cumplen con esta consigna. La analista de SSO aceptó tales criterios y aprobó el uso del instrumento pidiendo que este se aplicara de manera virtual. Aparte de ello, en tal reunión, se acordó con la analista pedir

como datos de filiación su sexo, su orientación sexual y su área de trabajo; con el fin de saber si la presencia de acoso psicológico se diferencia según estos factores.

En el diagnóstico, participaron 361 trabajadores heterosexuales, de los cuales 240 eran hombres y 121 eran mujeres. Sobre los resultados generales, se obtuvo lo siguiente: en primer lugar, se evidenció que el 53% de los trabajadores sufren de manera sistemática violencia psicológica, la cual es causada por sus superiores y compañeros. En segundo lugar, se halló que el 50% vivencia el acoso de manera prevalente. Según Leymann (1996), es posible que las víctimas lo estén vivenciando desde el mes de abril o mucho más antes, ya que tales conductas violentas se consideran acoso cuando estos prevalecen de seis meses a más. Y, en tercer lugar, se encontró que el 51% de los trabajadores percibe que sus victimarios los violentan de manera intencional. A partir de estos resultados, el área de Psicología va a reunirse con Capital Humano, con el objetivo de que se modifique el Manual de Convivencia para que exista sanciones laborales por comportamientos de acoso psicológico.

Sobre los resultados según área de trabajo, se pudo apreciar que el área de Producción es el área más afectada por el acoso psicológico; esto debido a que se evidenció que el 60% de los trabajadores de esta área sufren de manera sistemática este tipo de violencia. Asimismo, se halló que el 56% del personal de esta área vivencian acoso psicológico de manera prevalente; no solo ello, sino también el 57% de los trabajadores perciben que sus victimarios los violentan de manera intencional. En oposición, se pudo evidenciar que el área de Almacén y Mantenimiento se encuentran debajo del 50% en las tres dimensiones que componen el acoso psicológico. Una posible razón por la cual tuvo este resultado ambas áreas es porque la supervisión por parte de los supervisores es más efectiva por ser ambientes más pequeños que el área de Producción. A partir de estos resultados, el área de Psicología hará una reunión con el jefe de Supervisores del área de Producción con el fin de exponerles los resultados y proponerles, a partir de ellos, un plan de reclutamiento interno para aumentar el número de supervisores que existen en el área de Producción; esto por el hecho de que, un mayor número de supervisores podría ayudar a disminuir la presencia de esta problemática.

Por último, sobre los resultados según sexo, se obtuvo lo siguiente: en primer lugar, se halló que el 53% de trabajadores y el 52% de trabajadoras sufren de manera constante acoso psicológico. En el caso de los trabajadores, el 63% indica que estos comportamientos violentos lo perpetran sus superiores ya que comentaron que estos últimos los agreden de manera verbal o le sobrecargan de manera intencional con tareas.

Y en el caso de las trabajadoras, el 88% indica que esta clase de conductas sistemáticas lo perpetran sus compañeros de trabajo, especialmente hombres; esto por el hecho de que las agreden de manera verbal (insultos, bromas, burlas, etc.) o difaman información no real sobre ellas. En segundo lugar, se evidenció que el 50% de los trabajadores y trabajadoras vivencian de manera prevalente conductas de acoso psicológico. Y, en tercer lugar, se encontró que el 51% del personal masculino y femenino percibe que sus victimarios los violentan de manera intencional. A partir de estos resultados, el área de Psicología va a trabajar en conjunto con el área de Comunicaciones para desplegar en todos los medios de comunicación que existen dentro de la sede de Zárata (televisión y correo electrónico) información sobre el acoso psicológico (definición, causas y consecuencias) y los medios con los cuales el personal puede denunciar estas situaciones de violencia. Asimismo, el área de Psicología va a crear una cultura de reconocimiento en el cual se refuerce y reconozca los comportamientos que permiten la buena convivencia en el trabajo; con la finalidad de reducir la presencia de este tipo de violencia en la sede.

Los resultados del diagnóstico y las propuestas de solución desarrolladas por el área de Psicología Ocupacional se presentaron en una reunión, en la cual estuvo presente el gerente y la analista de SSO de la sede de Zárata. En esta reunión, ellos estuvieron de acuerdo que el acoso psicológico es una problemática. Por ende, se decidió en la reunión llevar a cabo las propuestas de solución desarrolladas por Psicología de manera trimestral.

Principales resultados de aprendizaje

Durante el proceso de diagnóstico, pude percibir fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de esta acción. Con respecto a las fortalezas, una de ellas fue el formato online en el cual se ejecutó el proceso de diagnóstico, esto debido a que permitió a la mayoría de trabajadores, participar del proceso de diagnóstico; lo cual fue bueno, ya que se logró obtener resultados que representaran de manera fidedigna la realidad que se está viviendo en la sede de Zárata en relación al acoso psicológico. Otra fortaleza fueron los datos de filiación que se pidieron durante el proceso de diagnóstico, esto por el hecho de que permitió identificar cuál es la población más vulnerable con respecto al acoso psicológico en la sede de Zárata. Esta información recolectada fue útil porque permitió plantear acciones que van a ayudar de manera más efectiva a las víctimas de este tipo de violencia. En adición a ello, otra fortaleza fue el instrumento que se decidió utilizar para medir el acoso psicológico en la sede Zárata; esto debido a que permitió conocer la frecuencia, intensidad e intencionalidad con las que se dan estas situaciones de acoso.

En lo que refiere a las debilidades, encontré solo una durante todo el proceso de diagnóstico, el cual fue la naturaleza anónima del instrumento que se usó para medir el acoso psicológico en la sede de Zárate. Si bien el carácter anónimo del cuestionario permitió a los trabajadores sentir confianza al momento de participar del diagnóstico, impidió conocer la identidad de los trabajadores participantes, los cuales se caracterizaban por ser actualmente víctimas de esta clase de violencia sistemática. Al no conocer quiénes son los actuales trabajadores víctimas de acoso psicológico, no se pudo desplegar de manera inmediata acciones para tratar la salud mental de los trabajadores víctimas; así como, acciones para presentar su caso al área de Capital Humano para que este último despliegue sanciones disciplinarias en contra los trabajadores victimarios.

En base a esta debilidad encontrada durante el proceso de diagnóstico, yo propongo la siguiente oportunidad de mejora. Para los próximos diagnósticos de acoso psicológico que se van a llevar a cabo en las otras sedes, no solo se debe aplicar el instrumento que mide de manera cuantitativa el acoso psicológico en el trabajo; sino también se debe aplicar un formulario virtual anónimo el cual conste de preguntas abiertas y respuestas descriptivas que permitan indagar de manera cualitativa este fenómeno. Esta herramienta sería muy útil durante el proceso de diagnóstico por el hecho de que; por un lado, se podría recaudar información nueva con respecto a las formas en cómo los victimarios acosan psicológicamente a sus víctimas; así como los lugares y el modo en cómo ellos ejecutan este tipo de violencia en el trabajo. Y por el otro lado, la ejecución de este formulario sería útil por el hecho de que se podría recaudar información con respecto a las identidades de los victimarios y víctimas de esta clase de violencia; lo cual es beneficioso, ya que se ejecutaría de manera inmediata acciones para ayudar a las víctimas y acciones para sancionar a los victimarios.

Conclusiones

El presente informe tuvo como objetivo reportar los productos que dan cuenta de las responsabilidades y experiencias adquiridas durante mis ocho meses como practicante preprofesional en una empresa privada dedicada a la creación, producción y distribución de bebidas no alcohólicas. Estas funciones realizadas durante mis prácticas preprofesionales, me ha permitido fortalecer y consolidar mis competencias de Diagnosticar, Intervenir y Evaluar; las cuales me fueron introducidas durante mi formación académica.

Con respecto a la competencia de Diagnosticar, fue aplicada a partir del pedido de la organización de realizar un proceso diagnóstico con el fin de diseñar planes de acción

para tratar la problemática de acoso psicológico que estaba afectando no solo su utilidad; sino también el bienestar y desempeño de sus trabajadores. Durante este proceso de diagnóstico, pude investigar sobre la naturaleza de esta clase de acoso y; a partir de allí, escoger el instrumento que podía medir de manera fidedigna las dimensiones que constituyen a este constructo. Todo ello fue beneficioso, ya que pude obtener resultados que permitieron no solo a mí, sino también al equipo de Psicología, plantear propuestas para disminuir el nivel de acoso psicológico que existe dentro la empresa.

No obstante, hubo una limitación, el cual fue la imposibilidad de diseñar acciones para tratar de manera directa a las víctimas del acoso psicológico; por el hecho de que se realizó el diagnóstico de manera cuantitativa y no cualitativa. Por lo tanto, como oportunidad de mejora, se debe realizar entrevistas o grupos focales en esta clase de intervenciones, esto debido a que permitiría obtener información para identificar y tratar de manera inmediata a las víctimas de este tipo de violencia. Considero ello que se debe agregar estos procedimientos ya que no solo mejoraría el nivel bienestar y el desempeño laboral de los trabajadores víctimas de acoso psicológico; sino también la utilidad de la empresa.

En lo que refiere a la competencia Intervenir, fue aplicada dentro del programa de consejería psicológica de la empresa, la cual tiene como objetivo orientar principalmente a los trabajadores que se encontraban aislados por COVID-19. Dentro del programa, pude aprender a cómo ejecutar el cuestionario SRQ, el cual me permitía identificar si el colaborador tenía o no indicadores de problemas de salud mental. Asimismo, pude fortalecer mi competencia de técnicas de entrevista para obtener mayor información con respecto a los factores protectores y dificultades del trabajador. Además de ello, pude aprender diversas técnicas que podían ayudar al colaborador a afrontar cuadros de estrés o ansiedad que se presentaban durante su aislamiento, por ejemplo. Todo ello fue beneficioso, ya que pude obtener resultados donde los trabajadores reportaron sentirse “mejor” y “tranquilos” después de las sesiones de consejería psicológica.

Si bien hubo fortalezas, también hubo limitaciones; como, por ejemplo, problemas de conexión en la llamada telefónica y la falta de contacto visual con el trabajador para recabar información sobre sus pensamientos y emociones que se manifiestan a nivel gestual y corporal. Por ello, como oportunidad de mejora, se debe brindar dentro del programa de consejería psicológica la opción de realizarla a través de videollamada; esto debido a que, permitiría al psicólogo asegurarse de que el trabajador se encuentre en un

espacio que favorezca la fluidez de la sesión y obtener más información con la cual puede trabajar para ayudar al bienestar del colaborador.

Y con respecto a la Competencia de Evaluar, fue aplicada dentro del Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial de tipo Intralaboral. Dentro del estudio, aprendí y me familiaricé con la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; lo cual fue importante para mí ya que me permitió comprender la importancia y el beneficio que brinda a nivel micro y a nivel macro a la organización: por un lado, a nivel micro, favorece a la mejora del bienestar y desempeño de los trabajadores; y por el otro lado, a nivel macro, beneficia a la empresa para la mejora de las condiciones ambientales y administrativas que existen dentro de las plantas, las cuales permiten reducir la exposición a los colaboradores a este tipo de riesgos. Aparte de ello, dentro del estudio, pude investigar sobre la naturaleza de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y; a partir de ello, elegir el instrumento que podía medir de manera precisa este constructo. Todo ello fue beneficioso, ya que pude evaluar de manera fidedigna este tipo de factor de riesgo; logrando proponer planes acción para reducir la exposición de estas condiciones desfavorables que existen dentro del trabajo.

A pesar de las fortalezas que hubo durante el proceso de evaluación, hubo también una limitación; la cual fue la campaña de difusión y sensibilización. El motivo de ello fue porque no cumplió de manera efectiva su objetivo, el cual era informar al personal de la empresa la fecha de aplicación de esta evaluación. Hubo dos razones de su falencia: por un lado, el corto tiempo para la aplicación de la campaña; y por el otro lado, los canales que se escogieron para difundir la campaña. Por lo tanto, para futuras aplicaciones de este tipo de evaluación, es necesario que la campaña de difusión y sensibilización tenga mayor tiempo de aplicación para que así el área de Comunicaciones pueda difundir de manera efectiva la información y los beneficios que tiene esta prueba al personal de la empresa. Asimismo, otra oportunidad de mejora es dar la consigna al área de Comunicaciones que no solo utilice los canales digitales como, por ejemplo, el correo electrónico para difundir la campaña; sino también deben diseñar y poner en cada área de la empresa afiches que puedan informar a los trabajadores los beneficios y la fecha de aplicación de la evaluación.

Por último, en lo que refiere a las consideraciones éticas, el psicólogo, por la naturaleza de su profesión, debe seguir lineamientos para el correcto cumplimiento de sus deberes como profesional de la salud (como, por ejemplo, el cuidado del bienestar de la persona); así como también el completo respeto de los derechos que posee el paciente o

el trabajador al cual está tratando en ese momento (Martín-Baro, 2015). En ese sentido, he llevado a cabo mis funciones cumpliendo la normativa dada por el Código de Colegio de Psicólogos del Perú (1995), el Código de Ética de la Asociación Americana de Psicología ([APA], 2019) y el Código de Ética de la Federación Europea de las Asociaciones de Psicólogos ([EFPA], 2005).

Así, dentro de los lineamientos dados por estos tres códigos, he cumplido los siguientes durante mis prácticas preprofesionales: en primer lugar, el uso ético en el proceso de evaluación e intervención (APA, 2019). El motivo de ello es porque en la intervención diagnóstica, el programa de consejería psicológica y el estudio de factores de riesgo psicosocial intralaboral se utilizaron instrumentos estandarizados para el análisis de información; con el fin de crear propuestas para la mejora del bienestar del colaborador. Asimismo, se debe tener en cuenta que, en estos procesos de evaluación e intervención, estuve bajo supervisión de un psicólogo colegiado; con la finalidad de asegurar el correcto cumplimiento de estas funciones. En segundo lugar, cumplí con los criterios de voluntariedad y confidencialidad durante el ejercicio de las competencias de Diagnosticar, Intervenir y Evaluar (Colegio de Psicólogos del Perú, 1995). La razón de ello es porque siempre apliqué el consentimiento informado a los trabajadores, con el propósito salvaguardar su privacidad y darle conocimiento el carácter voluntario de cada intervención que se iba a realizar con él o ella. Finalmente, cumplí con el criterio de responsabilidad (EFPA, 2005) por el hecho de que procuré que mi trabajo se caracterizase por su alta calidad; esto debido a que, era consciente de que una mala praxis podría conllevar a consecuencias negativas para los trabajadores.

Referencias

- Abdelghani, M., El-Gohary, H. M., Fouad, E., & Hassan, M. S. (2020). Addressing the relationship between perceived fear of COVID-19 virus infection and emergence of burnout symptoms in a sample of Egyptian physicians during COVID-19 pandemic: a cross-sectional study. *Middle East Current Psychiatry*, 27(1), 1-9.
- Aguilera, R., Zafra, E., Araya, F., Gómez, L., Soto, J., Vargas, A., Cofré, C., Espinoza, A., Pavez, G., Aguilera, T., & Di Santo, M. (2014). Uso del taping en el manejo clínico de sujetos con pinzamiento sub-acromial: revisión sistemática. *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 21(1), 39-49.
- Albarrán, V., Geldres, V., Paredes, P., Ramirez, O., Ruiz, F., Palomino, J. (2018). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Horiz. Med.*, 18(1), 1-9.
- Aliaño, M., Carrascal, M. F., & Marín, I. (2010). Acciones preventivas al respecto del mobbing. *Revista Digital de Prevención*, 1-19.
- Alvarado, Ó., & Monroy, R. (2013). Cultura organizacional en una empresa propiedad de sus trabajadores. *Cuadernos de administración*, 26(47), 259-283.
- American Psychological Association. (2019). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*.
- Aranda, C., Mares, F., Ramírez, B., & Cortez, N. (2016). *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 16(2), 5-32.
- Arboleda, G. & López, J. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*, 15(2), 247-258.
- Bala, S., Basit, A. y Hassan, Z. (2017). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los empleados. *Revista Internacional de Contabilidad y Gestión Empresarial*, 5(2), 13-33.
- Baran, Z., & Yüksel, Ş. (2019). Mobbing at workplace—psychological trauma and documentation of psychiatric symptoms. *Archives of Neuropsychiatry*, 56(1), 57.

- Bell, A. S., Rajendran, D., & Theiler, S. (2012). Job stress, wellbeing, work-life balance and work-life conflict among Australian academics. *E-Journal of Applied Psychology*, 8(1).
- Blanco, C., Estupiñá, F. J., Labrador, F. J., Fernández-Arias, I., Bernaldo-de-Quirós, M., & Gómez, L. El uso de las técnicas de relajación en la práctica de una clínica de psicología. *Canales de Psicología*, 30(2), 403-411.
- Borrelli, I., Benevene, P., Fiorilli, C., D'Amelio, F., & Pozzi, G. (2014). Working conditions and mental health in teachers: a preliminary study. *Occupational Medicine*, 64, 530–532.
- Carnero, M. & Martínez, B. (2012). Mobbing y salud de los trabajadores: análisis empírico para España. *Revista internacional de mano de obra*, 33(3), 322-339.
- Carriel, L. (2017). *¿Qué es mobbing: acoso psicológico en el trabajo?* Instituto de Salud Pública - Gobierno de Chile.
- Celik, S., Topcu, I. & Yildirim, A. (2018). Comportamientos de acoso con los que se enfrentan las enfermeras y sus efectos en las enfermeras. *Revista Internacional de Ciencias del Cuidado*, 11(2), 905-913.
- Chang, C., Shao, R., Wang, M., & Baker, N. (2021). Workplace Interventions in Response to COVID-19: an Occupational Health Psychology Perspective. *Occupational Health Science*, 1-23.
- Chávez, N. (2011). Contribución a la competitividad de una empresa con herramientas estratégicas: Método ABC y el personal de la organización. *Pensamiento & Gestión*, 31, 73-82.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (1995). *Código de ética profesional del psicólogo peruano*.

- Confederación de Empresarios de Málaga [CEM]. (2013). GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. CEM. https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf
- De Miguel, V., & Prieto, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista perspectivas*, (38), 25-44.
- Díaz, I. (2009). Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la Ventaja Competitiva: ¿contraposición o conciliación? *Economía y Desarrollo*, 144(1), 101-114. <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541313005.pdf>
- Díaz, X., Mauro, A., Toro, J., Villarroel, C., & Campos, D. (2015). Validación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo-IVAPT-PANDO-en tres ámbitos laborales chilenos. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 7-14.
- Ekpong, P. (2015). Counselling for effective work performance: A way for service improvement. *Journal of Humanities and Social Science*, 20(3), 39-43.
- Erickson, SR, Guthrie, S., VanEtten-Lee, M., Himle, J., Hoffman, J., Santos, SF, Janeck, A., Zivin, K., & Abelson, JL. (2009). Gravedad de la ansiedad y resultados relacionados con el trabajo de los pacientes con trastornos de ansiedad. *Depresión y ansiedad*, 26(12), 1165-1171.
- Espinosa, C., Orozco, L., & Ybarra, J. (2015). Síntomas de ansiedad, depresión y factores psicosociales en hombres que solicitan atención de salud en el primer nivel. *Salud Mental*, 38(3), 201-208.
- European Federation of Psychologists Association [EFPA]. (2005). *Ethical Code*.
- Faiz, S., Wang, M., Zhang, Y., & Samma, M. (2020). Sustainable work performance: the roles of workplace violence and occupational stress. *International journal of environmental research and public health*, 17(3), 912.
- Gestión. (2015). Hay 45 marcas de gaseosas que compiten, pero cuatro dominan 70% de las ventas. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/empresa/hay-45-marcas-gaseosas-compiten-cuatro-dominan-70-ventas-90108-noticia/>

- Gil-Monte, P. (2017). *Violencia en el trabajo y sus modalidades: análisis del fenómeno en Europa, España y Latinoamérica*. Universidad Internacional de Valencia.
- Giorgi, G., Lecca, L., Alessio, F., Finstad, G., Bondanini, G., Lulli, L., Arcangeli, G., & Mucci, N. (2020). COVID-19 Related mental health effects in the workplace: A narrative review. *Public Health, 17*(7857), 1-22.
- González, A., & Toro, J. (2021). Culturas organizacionales y factores de riesgo psicosociales en organizaciones chilenas: Un análisis de clases latentes. *Psicoperspectivas, 20*(1), 151-168.
- Güilgüiruca, M., Meza, K., Góngora R., & Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad en el Trabajo, 61*(238), 57-67.
- Hogh, A., Mikkelsen, E. & Hansen, Å. (2010). Consecuencias individuales del acoso / hostigamiento en el lugar de trabajo. *Bullying y acoso en el lugar de trabajo*, 107–128
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2018). INEI dio a conocer los resultados de la primera encuesta virtual para personas LGTBI-2017. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-dio-a-conocer-los-resultados-de-la-primera-encuesta-virtual-para-personas-lgtbi-2017-10705/>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]. (s.f.). *Qué son los riesgos psicosociales*. ISTAS. <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales/que-son-los-riesgos-psicosociales>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras - VERSIÓN MEDIA. *ISTAS y COO de Catalunya*. [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20(24-07-2014).pdf)

- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American journal of public health*, 78(10), 1336-1342.
- Kaduna, N. P. (2019). *Guidance and Counselling II (PDE 114)*.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Khansa, W., Haddad, C., Hallit, R., Akel, M., Obeid, S., Haddad, G., Soufia, M., Kheir, N., Abi, C., Hallit, E., Khoury, R., Salameh, P., & Hallit, S. (2019). Interaction between anxiety and depression on suicidal ideation, quality of life, and work productivity impairment: Results from a representative sample of the Lebanese population. *Perspectives in psychiatric care*, 56(2), 270-279.
- Laurenson, R., Agee, M., & Adamson, C. (2018). Workplace counselling and the contemporary world of work. *New Zealand Journal of Counselling*, 38(1), 50-67.
- Lengua, C. (2020). Más de 250 mil empresas incumplen normativas de seguridad, ¿a qué se debe esta alta cifra? *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/ministerio-de-trabajo-mas-de-250-mil-empresas-incumplen-normativas-de-seguridad-a-que-se-debe-esta-alta-cifra-mtpe-minsa-ncze-noticia/>
- Leymann, H. (1996). El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- Macía, F. (2008). Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria. *Psicología y salud*, 18(2), 247-254.
- Márquez, M., & Zambrano, J. (2013). Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmeccánica. *Tendencias*, 3(11), 39-48.
- Marquina, R. (2020). Autopercepción del estrés en aislamiento social en tiempos de covid-19. *Revista Con Ciencia EPG*, 5(1), 83-97.
- Matthews, T., Danese, A., Wertz, J., Odgers, CL, Ambler, A., Moffitt, TE. & Arseneault, L. (2016). Aislamiento social, soledad y depresión en la edad adulta joven: un

análisis genético del comportamiento. *Psiquiatría social y epidemiología psiquiátrica*, 51(3), 339-348.

McKinstry, B., Watson, P., Pinnock, H., Heaney, D. & Sheikh, A. (2009). Consultoría telefónica en atención primaria: un estudio cualitativo triangulado de pacientes y proveedores. *Revista británica de práctica general*, 59(563), 209-218.

Merino, M., Carrera, F., Arribas, N., Martínez, A., Vásquez, P., Vargas, A., & Fikri, N. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cadernos de Saúde Pública*, 34(11), 1-18.

Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá*.

Ministerio de la Salud. (2020). *Guía Técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19*.

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2014). Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. *Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana*. http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 57, 4-19. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Mortensen, R. (2014). Ansiedad, trabajo y afrontamiento. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(3), 178.

Muhonen, T., Jönsson, S., & Bäckström, M. (2017). Consequences of cyberbullying behaviour in working life: The mediating roles of social support and social organisational climate. *International journal of workplace health management*, 10(5), 376-390.

Ng'eno, W. K., Bula, H., & Minja, D. (2020). Employee counseling and performance of employees in commercial banks in Kenya. *Journal of the Kenya Counselling and Psychological Association*, 1(1), 1-9.

- Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2012). Evaluación de riesgos psicosociales. *Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales*.
- Oliveira, K., & Dos Santos, L. (2010). Percepção da saúde mental em policiais militares da força tática e de rua. *Sociologias*, 12(25), 224-250.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1984). FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención. *SERIE SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDICINA DEL TRABAJO*, 54, 1-85. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Mundial de Salud (24 de febrero de 2010). *¿Qué es una pandemia?*.
- Organización Panamericana de la Salud (s.f.). *Salud de los trabajadores: Recursos - Preguntas Frecuentes*.
- Özkan Şat, S., Akbaş, P. & Yaman Sözbir, Ş. (2021). La exposición de las enfermeras a la violencia y su compromiso profesional durante la pandemia de COVID-19. *Revista de enfermería clínica*, 30(13-14), 2036-2047.
- Pacheco, V. B., De la Ossa, M. F., Rojas, M. T. F., & Vargas, J. D. P. (2021). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la protección de la salud mental en el trabajo. *NOVUM*, 1(11), 66-82.
- Pacific Credit Rating. (s.f.). *Arca Continental y Subsidiarias*.
- Pan, K., Xu, W., Mangialasche, F., Dekhtyar, S., Fratiglioni, L., & Wang., H. (2019). Working Life Pychosocial Conditions in Relation to Late-Life Cognitive Decline: A Population-Based Cohort Study. *Journal of Alzheimer's Disease*, 67, 315-325.
- Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S., & Salazar, J. (2006). Validez y Confiabilidad del Inventario de Violencia Y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(2), 319-332.
- Pando, M., Aranda, C., Parra, L., & Gutiérrez, A. (2013). Determinación del mobbing y validación del Inventario de violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (Ivapt) para Colombia. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 525-533.

- Pando, M., Aranda, C., Salazar, J., & Torres, T. (2014). Análisis factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo, Perú. *Revista Mexicana Salud en el Trabajo*, 6(15), 20-27.
- Park, M. & Choi, JS (2019). Efectos del acoso cibernético en el lugar de trabajo sobre la experiencia de los síntomas de las enfermeras y la intención de rotación. *Revista de gestión de enfermería*, 27(6), 1108-1115.
- Pedraz, A., Zarco, J., Ramasco, M., y Palmar, AN. (2014). *Investigación Cualitativa*. Elsevier.
- Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, (17), 1-26.
- Puerto, D. (2010). La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización. *Pensamiento & Gestión*, 28, 171-195. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64615176009.pdf>
- Rana, B., & Munir, K. (2011). Impact of stressors on the performance of employees. *MPRA Paper*, (32729), 1-22.
- Razai, M. S., Oakeshott, P., Kankam, H., Galea, S., & Stokes-Lampard, H. (2020). Mitigating the psychological effects of social isolation during the covid-19 pandemic. *BMJ*, 369.
- Redacción Perú21. (11 de marzo de 2015). Perú: Casi un tercio de mujeres aún sufre acoso laboral. *Perú21*. <https://peru21.pe/lima/peru-tercio-mujeres-sufre-acoso-laboral-171262-noticia/>
- Rifaldo, C. (2018). Estrategias de reducción de los niveles del mobbing en los trabajadores [tesis de pregrado]. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Román, O. (2017). Microviolencia en el trabajo, una práctica cotidiana del ejercicio del poder del management en las organizaciones-una reflexión urgente en tiempos de reconciliación. *Sociedad y Economía*, (33), 237-262.
- Rosas, Y. (27 de febrero de 2021). Acoso laboral en Perú: un problema silencioso que impide hablar de igualdad de oportunidades. *El Comercio*.

<https://elcomercio.pe/lima/sucesos/acoso-laboral-en-peru-un-problema-silencioso-que-impide-hablar-de-igualdad-de-oportunidades-noticia/>

- Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Freeman, H. E. (2004). *Evaluation: A systematic approach*. Thousand Oaks: Sage.
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Exploration in the meaning of psychological. *Journal of social Psychology*, 57(6) 1069-1081.
- Sandoval, B. (2008). La empresa y su organización. *Empresa y Cultura Emprendedora*.
https://www.academia.edu/31632821/La_empresa_y_su_entorno_1_BLOQUE_1_EMPRESA_Y_CULTURA_EMPRENDEDORA
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 83-88.
- Sasaki, N., Kuroda, R., Tsuno, K., & Kawakami, N. (2020). Workplace responses to COVID-19 associated with mental health and work performance of employees in Japan. *Journal of Occupational Health*, 62(12134), 1-6.
- Sharar, D. A., Pompe, J. C., & Lennox, R. (2012). Evaluating the workplace effects of EAP counseling. *Journal of Health & Productivity*, 6(2), 5-14.
- Shaw, S. E., Wherton, J., Vijayaraghavan, S., Morris, J., Bhattacharya, S., Hanson, P., Campbell, D., Ramoutar, S., Collard, A., Hodkinson, I., & Greenhalgh, T. (2018). Advantages and limitations of virtual online consultations in a NHS acute trust: the VOCAL mixed-methods study. *Health Services and Delivery Research*, 6(21).
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO]. (2020). MANUAL DEL MÉTODO DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 - Versiones completa y breve. *Unidad de Prevención y Vigilancia de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo*. https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf
- Tacca, D., & Tacca, A. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323-353.

- Terzioglu, F., Temel, S. & Uslu Sahan, F. (2016). Factores que afectan el desempeño y la productividad de las enfermeras: actitud profesional, justicia organizacional, cultura organizacional y acoso. *Revista de gestión de enfermería*, 24(6), 735-744.
- Thuy, T., Bich, N., Luong, M., Bui, T., Phan, T., Tran, V., Ngo, T., Minas, H., & Nguyen, T. (2019). Stress, anxiety and depression in clinical nurses in Vietnam: a cross-sectional survey and cluster analysis. *International Journal of Mental Health Systems*, 13(3), 1-11.
- Trujillo, M., Almegua, M., & Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. INNOVAR. *Revista de Ciencias administrativas y sociales*, 17(29), 71-91.
- Tulunay, Ö. (2019). Examination of the Relationships between Mobbing and Psychological Symptoms in Teachers. *Universal Journal of Educational Research*, 7(3), 863-873.
- Valenzuela (2016). La salud, desde una perspectiva integral. *Revista Universitaria de la Educación Física y el Deporte*, 9(9), 50-59.
- Vega, E. (2021). Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo: miembros del Comité de SST tendrán un rol más protagónico. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/ley-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-miembros-del-comite-de-sst-tendran-un-rol-mas-protagonico-ley-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-lsst-estudio-payet-noticia/?ref=ecr>
- Vega, M., Gómez, N., & Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud en el Trabajo*, 21(2), 111-128.
- Verona M., & Santana, R. (2012). El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran “algunos”. *Criterio Libre*, 10(17), 147-176.
- Vieco & Abello (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.
- Vijayan, M. (2017). Impact of job stress on employees job Performance in aavin, coimbatore. *Journal of Organisation and Human Behaviour*, 6(3), 21.