

# Capítulo 5

## Exploración de las estrategias de afrontamiento en el personal del servicio público en atención a víctimas por violencia de género

Silvia Rosa Sigales Ruíz  
José Guadalupe Rivera García

### Introducción

La violencia estructural está siendo transversal con las áreas de seguridad, derechos humanos y salud; en este sentido, Galtung (1969), Gronow y Hilppö (1970), Groten y Jansen (1981) y Smoccker (1981) “determinan que la violencia estructural es la injusticia social” (como se citó en Villarruel, 2017, p. 15). Será, desde esta injusticia social, en la que los mecanismos de seguridad pierden su eficacia y los derechos humanos su efectividad; esta realidad

permea también a los escenarios laborales en general, y con la atención a las víctimas en lo particular. Defender y preservar este derecho fundamental del ser humano es una obligación que bien puede involucrar al Estado, particularmente cuando son personas del servicio público, quienes son sus máximos representantes. La violencia estructural se nutre de estas circunstancias que se ponen en juego en cada servidora o servidor público dentro de las instituciones, dando lugar a la violencia institucional (VI), definida por Pereyra (2015) como: “Aquella violencia que adjudica una dimensión moral y está caracterizada por la desconsideración hacia la persona” (citado en Bezanilla, Miranda y Fabiani, 2016, p. 3); mientras que por institución se refiere al “conjunto de formas y estructuras sociales instituidas por la ‘ley’ y la costumbre, que regulan las relaciones interpersonales, preexiste a los sujetos, se impone e inscribe en la permanencia psíquica” (Rene Kaes, 1989, citado en Bezanilla, Miranda y Fabiani, 2016, p. 4). A raíz de esto, parafraseando a Bezanilla et al. (2016), se identifica que tal estructura puede ser la causante de sufrimiento, partiendo desde la vertiente de choques de la realidad psíquica, desde el psiquismo de las personas y realidad institucional. Desde este fundamento toral del sufrimiento —de origen institucional—, este puede ser producido por alguna operatividad no adecuada o de lo que se entiende ante la idea de fallas en la institución. Así, al instaurar mecanismos al interior de la institución existe una distancia entre el cumplimiento de sus tareas y el uso de medios disponibles para realizarlas de manera funcional. En este sentido, Bezanilla et al. (2016, p. 4) plantea que: “Para que se dé un adecuado funcionamiento, debe de existir una concordancia entre lo que significa lo instituido y lo instituyente; o sea, desde lo que es su función (instituido) y la forma de ser de dicha institución (instituyente)”; de tal forma que, de no alcanzar tal propósito, se puede incurrir en el efecto de ejercer violencia, misma que puede ser interpretada como estructural, dependiendo de aquellas variables que se conjugan, como pueden ser de carácter sociocultural o también de su salud psicoemocional.

Cómo consiguiente, encontramos el concepto de violencia estructural (VE), mencionada por Johan Galtung (1969), quien

refiere que son “aquellas situaciones en las que el daño afecta a la satisfacción de las necesidades humanas básicas (supervivencia, bienestar, identidad o libertad), dicho daño es el resultado de distintos procesos sociales como lo son exclusión social, estratificación social y desigualdad” (citado en Zamora, 2018, p. 27), los cuales se encuentran “dentro de las explicaciones sobre la injusticia social, la desigualdad, inequidad, pobreza o exclusión social” (La Parra y Tortosa, 2003, p. 61). A propósito, este tipo de violencia, según Galtung (2016), es una violencia invisible (Vi), ya que los hechos de su causa son los procesos de estructuración social. Por otra parte, el sentido del componente estructural implica que este tipo de violencia se encuentra dentro de las estructuras sociales, y que no sean observables directamente; lo cual puede ser explicado y comprendido a partir de abstracciones.

Es imprescindible mencionar que, para entender el concepto de VE, se debe de considerar la dinámica de la generación de violencia de Galtung; según Zamora, J. (2018), existe una violencia visible (Vv) y una Vi. Desde Zamora, se puede entender que la Vv es conocida como la violencia directa; es decir, es aquella que se concreta tanto en comportamiento y la respuesta de actos y actores identificables. En el sentido de los actores, puede ser movido por su intencionalidad y cómo esta se ejerce tanto en individuos o colectividades. Así mismo, la Vi, que puede quedar ejemplificada con la violencia estructural y la violencia cultural; dicho así, la violencia estructural es aquella situación que genera un conjunto de estructuras que no permiten la satisfacción de las necesidades más elementales y de esta deviene la provocación de su negación (Zamora, 2018, p. 27). Por otra parte, la violencia cultural reproduce las actitudes y comportamientos de violencia identificables hacia los otros. No obstante, ahora volvemos a entrar nuevamente a la concepción de violencia estructural, ya que remite a un antagonismo social y un papel determinante para las desigualdades estructurales. Partiendo de esta idea Galtung menciona que hay dos principales formas de violencia estructural que tienen que ver con el ámbito político (represión) y económico (explotación), las cuales son distinguidas por dos violencias más: la violencia vertical, que surge por la represión política, explotación económica que

violan o agreden a las necesidades de libertad de las personas y de su identidad; la otra es la violación de las necesidades de identidad de la persona (citado en Zamora, 2018, p. 27).

Es importante mencionar que no se puede eximir la presencia de una violencia cultural (VC), entendida “como cualquier aspecto de la cultura que pueda ser utilizada para poder legitimar la violencia tanto de forma directa o estructural” (Galtung, 2016, p. 147). En este sentido la VC se refiere a que hay aspectos de la cultura que pueden llegar a ser utilizada para justificar tanto la violencia directa o la VE. A partir de esto, Galtung (2016, p. 150) menciona que puede llegar a ser percibida y vista como aquella privación de los derechos humanos fundamentales (eudaimonia), la cual es “aquella privación de la satisfacción de sus necesidades básicas y de la búsqueda de la felicidad”.

## Violencia estructural, violencia institucional y la importancia de la identificación psicopatológica

Ahora bien, como se puede observar con la descripción de los conceptos de VE y VI, y la dinámica de generación de violencia, se evidencia que la VI es una manifestación de la VE, siendo esta la causante del sufrimiento colectivo, individual, social y familiar (Bezanilla, Miranda y Fabiani, 2016); por otra parte, al identificar que la VI es secuela de la VE, se puede considerar, desde Bezanilla et al. (2016), que la atención burocratizada a víctimas es la revictimización, entendida como: “Aquellos sufrimientos que, a las víctimas, a los testigos y mayormente a los sujetos pasivos de un delito, les infieren las instituciones más o menos directamente encargadas de hacer justicia: policías, jueces, peritos, criminólogos, funcionarios de instituciones penitenciarias” (Martin, 2000, citado en Smith y Álvarez, 2007, p. 83); accionando procedimientos iatrogénicos profesionalmente, dentro de las dinámicas laborales, de tal forma que en los procesos administrativos, de asistencia de primer contacto, o de seguimiento, etcétera, la negligencia se vuelve una actitud de carácter laboral, que denota indiferencia al “sufrimiento psíquico, de las víctimas, que requiere de ayuda para poder salir de él” (Sigales et al., 2019a, p. 241), y también de la situación que

esté padecimiento. Es aquí donde no se ejerce restauración de los derechos humanos de las víctimas, además de envilecer su dignidad, como ser humano.

En este sentido, la VI refleja el actuar profesional iatrogénico, percibido por la ciudadanía como una forma de ser del profesionista, fracturando la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones, generando reacciones defensivas como forma de interacción con estas, y desarrollando y estableciendo una relación recíproca de defensividad, en donde la credibilidad del Estado deja suspicacia en la ciudadanía. Por tanto, esas relaciones de carácter individual se vuelven portadoras de malestares psicológicos disfuncionales, que podrían ser, a su vez, interacciones que perpetúen o nutran la violencia colectiva en dos direcciones: hacia las familias de las y los servidores públicos y hacia las familias de la ciudadanía en calidad de usuaria de los servicios públicos institucionales; en ambos casos, como una forma de VE. Estamos hablando de un posible *circuito psicopatológico*, dentro de la perspectiva de un materialismo dialéctico.

Las instituciones son estructuras bien definidas que, en sus planteamientos, disponen de una organización que facilita la vocación de sus servicios en el logro de sus objetivos; de tal forma que, cuando se trata de la intervención/atención a problemáticas específicas como delicadas —violencia y víctimas—, deben contar con dispositivos claros y precisos para reaccionar ante las demandas y quejas de las personas usuarias. De tal forma que se esperaría que contemplaran, a su vez, el hecho de que personal que labora quedan expuestos (particularmente cuando se trata de la atención a víctimas) al sufrimiento de otros, así como situaciones dolorosas e inverosímiles. En efecto, en este contexto laboral se puede suponer un impacto psicológico, emocional y afectivo; por otra parte, se puede también considerar como relevante, el impacto —en los recién profesionistas— de la realidad, en la transición del ámbito académico al ámbito laboral. De tal forma que, en ambos casos, para diversos autores esto se traduce a: desgaste emocional (Trinidad et al., 2022), síndrome de *burnout* (Puhl et al., 2016), impacto en su sentido de vida (Gómez et al., 2015), malestar ético (Villa et al., 2019), aspectos vocacionales (Gómez et al., 2015), traumatiza-

ción vicaria (Jiménez et al., 2013) y estrés traumático secundario (Jiménez et al., 2013). Se hace necesario señalar que estas condiciones —entre la vocación de servicio de la institución y los efectos señalados por los escenarios laborales de esta vocación— van articulando y constituyendo un espacio-tiempo-laboral, que podría ser, según Bezanilla et al. (2016): la manifestación de *un conflicto patogénico* dentro de la misma institución y sus trabajadores. Desde esta perspectiva, se puede resaltar el impacto a doble filo: 1) que este conflicto patogénico entraña el riesgo de un estado de salud psicoemocional deplorable (ESPED) en sus trabajadores; 2) derivado de este estado deplorable del personal laboral, las personas usuarias de los servicios institucionales sufren las consecuencias de este conflicto patogénico.

En este sentido, retomando a Bezanilla et al. (2016, p. 5), este doble filo se vuelve la inversión del objetivo institucional; es decir, “cuando la institución se desvía de su meta y termina promoviendo exactamente su opuesto. Por ejemplo, una institución que se dedique a la atención y apoyo a víctimas que termine provocando revictimización y generando más víctimas”.

Por otra parte, no menos relevante, se puede deducir que en este doble filo el ESPED queda invisibilizado dentro de la vocación de la institución, específicamente en atención a víctimas, lo que da lugar a que no se tome en consideración los efectos del contexto laboral, que bien podrían ser clasificados de riesgos laborales —bajo la perspectiva actual en México— de factores de riesgo psicosocial (FRPS), según la NOM-035-STPS-2018 que promueve la ejecución de un entorno de trabajo saludable (STPS, 2018). Asimismo, atendiendo a lo referido en el artículo 3, fracción XVII del Reglamento Federal de Seguridad y del Trabajo del 2014 (DOF, 2014), define a los FRPS como:

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Este nuevo elemento en la legislación mexicana, relacionado a FRPS, se hace relevante en la reflexión sobre la VE y la VI. En efecto, la salud mental como garante de un libre desarrollo de la personalidad se torna portadora de buenas prácticas cívicas, profesionales, laborales e institucionales; donde los derechos humanos quedan respaldados, particularmente en esta joven conversión de la Constitución mexicana, en la que pasamos de las garantías individuales a los derechos humanos, desde la denominación de las Tres Generaciones, que ha dado lugar a la institucionalización de las problemáticas sociales contemporáneas para su prevención, atención y solución. Por último, hasta el momento no se han hecho investigaciones que evalúen el estado pleno del desarrollo de la personalidad del personal laboral que *repciona* víctimas de delitos, desde la dimensión psíquica, particularmente desde su estado de salud mental; por consiguiente, consideramos que esta es una variable que se torna relevante en el ejercicio profesional de acompañamiento a víctimas, en favor del derecho fundamental a un libre desarrollo de la personalidad en quienes *repcionan* a personas víctimas de delitos.

### Habilidades y competencias afectivas y cognitivas: de las estrategias de afrontamiento

Por afrontamiento o *coping*, Herrera (2019, p. 4) sostiene que: “son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que nos permiten enfrentar las demandas, tanto externas como internas, que acontecen en nuestra vida cotidiana”; en otras palabras, es la forma de cómo el sujeto responde a algún estímulo agresor. Por otro lado, tenemos a las estrategias de afrontamiento (EA), las cuales fueron definidas por Lazarus y Folkman (1986, p. 164) como: “Esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (citado en Freire y Ferradás, 2020, p. 134). De igual forma, Castaño y Del Barco (2010, p. 246) mencionan que las EA son aquellos “procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las situaciones desencadenantes”, y que dichas estrategias se erigen en buscar

modificar la fuente del problema y controlar la relación estresante entre la persona y su entorno, que a su efecto son las acciones y comportamientos específicos de la situación estresante. Aunado a lo anterior, Lazarus y Folkman mencionan dos tipos de afrontamiento: el primero es el afrontamiento centrado en la emoción el cual consiste en que el sujeto no cambia la situación estresante; al contrario, ya sea que la acepte, la evite, se aleje, se involucre en otras actividades o descargue la emoción. El segundo, se denomina afrontamiento centrado en el problema y se basa en la solución de problemas, por ejemplo, en cómo disminuirlo, modificarlo o alterarlo, o en todo caso hacer algo para cambiar dicho problema.

En efecto, las EA son un punto clave a observar y analizar ante situaciones de estrés en los trabajadores, tomando en cuenta que dichas estrategias dependen de los recursos cognitivos de cada sujeto; por lo tanto y dependiendo del uso de dichas estrategias, pueden influir en la atención a víctimas que se encuentran vulnerables y que, dicha atención, engloba recursos integrales legales, psicológicos y de apoyo para hacer valer sus derechos, defender su integridad física y cumplir con el debido proceso.

Ahora bien, para evaluar estas estrategias nos basaremos en el Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos (CRI-A) (Moos, 2010), el cual clasifica cuatro escalas: análisis lógico, reevaluación positiva, búsqueda de guía y solución de problemas. En estas escalas se identifican estrategias de afrontamiento evitativo, que se relacionan con evitación cognitiva, aceptación o resignación, búsqueda de recompensas alternativas y descarga emocional. Ahumada (2011) sostiene que estas estrategias de evitación tienden a estar focalizadas en la emoción, reflejando los esfuerzos cognitivos y conductuales para evitar pensar en el estresor y sus implicaciones o para manejar el afecto asociado con él. Dicho de otro modo, las estrategias de afrontamiento se ven supeditadas a la relación que existe entre sus recuerdos traumáticos a lo largo de la vida y las estrategias contingentes para sobrellevar los recuerdos (Echeburúa y Amor, 2019). En este sentido, se les conoce como estrategias de afrontamiento adaptativas (EAA) y no adaptativas (EAnoA), recordemos que las EAA y las EAnoA no son completamente adaptativas o no adaptativas; es decir, se debe de tener

en cuenta las demandas o las necesidades de apoyo para la resolución de la situación estresante. Las EAA son conocidas como afrontamiento activo del problema, que ayuda al ser humano a poder adaptarse a la realidad; es decir, reflejan las herramientas que una persona utiliza para hacer frente a situaciones estresantes o desafiantes. Las EA<sub>noA</sub> se conocen por afrontamiento pasivo, ya que “ante la ausencia de enfrentamiento, es considerado desadaptativo para el individuo” (García et al., 2015, p. 1751).

## Método

Mediante un estudio de tipo descriptivo, en una muestra no probabilística se aplicó el CRI-A (Moos, 2010), que permite evaluar las respuestas de afrontamiento que una persona emplea ante un problema o una situación estresante. Este instrumento fue aplicado a una población de 75 participantes (88% mujeres y 12% hombres). El objetivo es identificar las respuestas de afrontamiento que emplean ante las problemáticas o situaciones estresantes.

## Presentación de resultados

Los datos serán presentados desde una perspectiva descriptiva, mediante el uso de datos de frecuencia estadística, y estos serán parte de la prueba utilizada (CRI-A). Los resultados se describen a continuación, conforme a las variables más significativas y según los datos estadísticos arrojados en esta exploración.

- Evitación cognitiva (EC): se observa que 40% de la población se encuentra por debajo del promedio, lo cual implica que carecen de las herramientas o habilidades necesarias para enfrentar el problema de manera realista (Moos, 2010). Las cogniciones desempeñan un papel fundamental en el afrontamiento, Ellis y Abrahams (1980) señalan que “una actividad cognoscitiva disfuncional acarrea reacciones emocionales y conductas de inadaptabilidad” (citado por Naranjo, 2009b, p. 183). Desde la perspectiva de Naranjo, se puede concluir que los pensamientos irracionales se vuelven una constante, ya que son una forma de evitar afrontar ciertas dificultades, responsabilidades o sentimientos de ansiedad,

lo que hace a la persona dependiente de otras personas que sí puedan solucionar.

- Análisis lógico (AL): 38.6% de la población evaluada se encuentra por debajo del promedio, indicando que podrían ser personas que no hacen intentos cognitivos para prepararse mentalmente al estresor y sus consecuencias. En este sentido, lo que puede interpretarse como AL nos lleva, primeramente, a la definición de lo que es lógico; según Pascual (2006), es lo que “nos lleva a la investigación de la relación de consecuencias entre una serie de premisas y la conclusión de un argumento correcto (válido), si su conclusión se sigue o es consecuencia de sus premisas” (citado por Jaramillo y Puga 2016, p. 38); esto trae consigo la producción de pensamientos lineales/razonados que permiten llegar a resultados de acuerdo a un formato secuencial, de tal forma que un AL por debajo del promedio no favorecerá la comprensión de sucesos de vida que puedan estar siendo narrados por parte de las víctimas por el impacto del efecto del acto de violencia, una percepción sesgada de su realidad.
- Reevaluación positiva (RP): 25% de los trabajadores se encuentran por debajo del promedio, lo que hace que no disponen de recursos cognitivos para reestructurar un problema de forma positiva, así como la aceptación de la realidad tal cual es. Según Malgos (1995), esto puede conllevar a una preocupación destructiva que “es aquella que no está provista de estrategias de solución, es repetitiva, recurrente y obsesiva. Puede girar en torno a un suceso del pasado que no puede cambiarse o a uno del futuro que es incierto” (citado en Naranjo, 2009a, p. 193), lo que contribuye al empeoramiento de la situación.

Los indicadores relacionados AL y RP, nos permiten interpretar que en las y los servidores públicos, al tener un promedio bajo de AL, no facilita un razonamiento lógico-deductivo en la comprensión real de la situación y no facilita encauzar la problemática de la víctima hacia una atención que preserve su integridad. Por otra parte, ante la percepción sesgada de la víctima del acto de violencia, la baja RP no contribuye a un acompañamiento hacia la

víctima, que le permita tener mayor claridad sobre los hechos que va a denunciar. En efecto, para Sigales et al. (2019, p. 245), la mujer al llegar a buscar ayuda en su condición de víctima “se encuentra sumida en un sufrimiento psíquico y una atención carente de empatía y respeto hacia su estado de sufrimiento, puede ser resentida como una agresión más y con ello acentuar la perturbación existente”. Por otra parte, el indicador relacionado a las EC pueden ser acciones que conlleven a actos negligentes, pues es probable que aún y teniendo el conocimiento de las acciones a seguir no se ejecuten, derivando a las víctimas a otros canales de intervención, lo que pone en riesgo el derecho a recibir una atención conforme lo estipulan la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley General de Víctimas.

## Discusiones

En general, se puede observar cómo los resultados de cada prueba se tornan convergentes en sus conclusiones. La teoría nos permite evidenciar esta convergencia y con ello, permitirnos un acercamiento a nuestros planteamientos.

Salovey y Sluyter (1997) identifican cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía y autocontrol. Estas dimensiones se solapan con el concepto de inteligencia emocional, tal como lo define Goleman (1995, p. 66), dividido en cinco dominios: autoconciencia emocional, manejo de las emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales que, a su vez, incluían la existencia de veinticinco competencias. En esta tesitura, entendemos que las competencias emocionales son un aspecto importante de la ciudadanía efectiva y responsable; su dominio, de acuerdo con lo que apuntábamos previamente, potencia una mejor adaptación al contexto y favorece un afrontamiento a las circunstancias de la vida con mayores probabilidades de éxito. Entre los aspectos que se ven favorecidos por las competencias emocionales están los procesos de aprendizaje, las relaciones interpersonales, la solución de problemas, la consecución y mantenimiento de un puesto de trabajo, etcétera (p. 69).

## Conclusiones

La institución es a la base que promueve las reglas que norman el comportamiento humano en la sociedad, sus actores principales son hombres y mujeres profesionistas competentes por su formación profesional —a la base—, destinados a aplicar y velar que estas reglas se apliquen con propiedad y precisión, así como con principios éticos, según la vocación de la institución, conformando así parte del tejido social. Todo ello en apego a las leyes que rigen el estado de una nación, donde “el estado es un actor garante encargado de velar por la seguridad, integridad, salud y certeza jurídica de las víctimas” (Bezanilla, Tapia, y Rivera, 2023, p. 56).

Los resultados de este estudio nos permitieron poner en relieve las diversas violencias que interactúan en torno a la vida humana; donde la violencia estructural no la hemos cuantificado o detectado hasta donde puede permear en la psique de los individuos. La funcionalidad de una personalidad individual está supeditada a su estado de salud. Mismo que se torna como el resultado de una serie de circunstancias que se suscribe en cada trayectoria humana, durante los diversos procesos de desarrollo que conllevan a la madurez biológica, pero no siempre a la madurez psicológica (de salud) y con ello social. Aunado a ello, concluimos que las estrategias de afrontamiento son un estandarte para la aplicación de las competencias emocionales en su espacio laboral, teniendo como puente este nuevo factor de inclusión; es que se diversifique el planteamiento de un nuevo desarrollo de modelos integrales de atención y de protocolos de gestión psicoemocional, que aborden la relevancia del desarrollo de habilidades emocionales competentes y de herramientas para fortalecer estrategias de afrontamiento centradas en el problema; por ejemplo: 1) capacidad de autoeficacia emocional, 2) conciencia del propio estado emocional y 3) capacidad para implicarse empáticamente en las experiencias emocionales de los demás (Bisquerra y Pérez, 2007, p. 67) y 4) comprensión psicoemocional. Para llevarlo a cabo es importante respetar y concientizar a las y los trabajadores en el servicio público de que cualquier actividad que involucre evidentemente el trato directo e indirecto con humanos, requiere de una visión de ética, valores y profesionalismo, para que pueda verse

reflejado la sapiencia que conlleva los valores éticos significativos, para el respeto de los derechos humanos de las víctimas y su dignidad humana.

Por último, podemos decir que sí se cumplió el objetivo de la investigación, ya que pudimos identificar tres datos relacionados a las respuestas de afrontamiento que emplean a personal ante las problemáticas o situaciones estresantes. Se encontraron los siguientes indicadores de evitación cognitiva, análisis lógico y reevaluación positiva; para el caso de la *evitación cognitiva* se podría indicar una carencia de herramientas o habilidades para afrontar los problemas de forma realista, inclusive pueden llegar a ejecutar acciones que conllevan actos negligentes. El *análisis lógico* indica que las personas no disponen de recursos cognitivos para desplegar una preparación psicológica desde el saber ser a partir del saber hacer, que facilite una gestión psicoemocional de los estresores y sus consecuencias. La *reevaluación positiva* implica, una vez más, la carencia de recursos cognitivos para reestructurar una problemática de forma positiva (a favor de la víctima), ya que se queda en su propio marco de referencias personales que no contribuyen a un acompañamiento hacia la víctima objetivo en función de sus necesidades reales, centrándose en sus propias subjetividades personales y llegando a distorsionar la realidad de la víctima.

Por último, se descubrió que el uso de estrategias de afrontamiento centradas en las emociones, así como el estado de vulnerabilidad de la víctima, no confluyen en un libre desarrollo de la personalidad desde una perspectiva de la salud psicoemocional, y mucho menos para la implementación de competencias emocionales en el espacio de trabajo —institucional— el cual, en muchas de las ocasiones, puede verse reflejado en una falta de reconocimiento de la realidad psíquica de la cultura institucional y de posibles disfunciones en las dinámicas de los conjuntos intersubjetivos anímicos de sujetos constituyentes en el espacio-tiempo-laboral.

## Referencias bibliográficas

- Ahumada, M. y Escalante, E. (2011). Validez de contenido del inventario de respuestas de afrontamiento de Moos a través del escalamiento multidimensional. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 15(2): 17-26.
- Bezanilla, J.M.; Miranda, M.A. y Fabiani, J.H.G. (2016). Violaciones graves a derechos humanos: Violencia institucional y revictimización. *Cuadernos de Crisis y Emergencias*, 15(2).
- Bezanilla, J.M.; Tapia, F.E.; Rivera, J.A. y Cuautle Hornilla, B. (2023). *Tortura y protocolo de Estambul. Revisión y actualización a la luz del Protocolo de Estambul*. [Libro electrónico]. Editorial Académica Española.
- Bisquerra Alzina, R. y Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación*, XX1(10): 61-82.
- Castaño, E.F. y Del Barco, B.L. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2) : 245-257.
- Diario Oficial de la Federación (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST). HYPERLINK "[https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014#gsc.tab=0)" [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014#gsc.tab=0)
- Echeburúa, E. y Amor, P. (2019). Memoria traumática: Estrategias de afrontamiento adaptativas e inadaptativas. *Terapia Psicológica*, 37(1): 71-80. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082019000100071>
- Freire Rodríguez, C. y Ferradás Canedo, M.D.M. (2020). Afrontamiento del estrés académico y autoeficacia en estudiantes universitarios: Un enfoque basado en perfiles. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1): 133-142.
- Galtung, J. (2016). La violencia: cultural, estructural y directa. *Cuadernos de Estrategia*, (183): 147-168.
- Galor, S. y Hentschel, U. (2013). El uso de los mecanismos de defensa como herramientas de afrontamiento por veteranos israelíes deprimidos y con TEPT. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 17(1): 159-174.
- García, L.S.C.; Villanueva, N.V.; Vargas, E.C.; Ramírez, D.I.L. y Robles, J.H.B. (2015). Estilos de afrontamiento de profesoras expuestas a violencia de género. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 18(4).
- Gómez, J.D.V.; Pizarro, L.A.; Betancur, Y.M. y Muñoz, A. (2015). Aspectos vocacionales y sentidos de vida en profesionales que trabajan en

- proyectos de atención psicosocial a víctimas de violencia política en Medellín y Antioquia. *Revista de Psicología. Universidad de Antioquia*, 7(2): 9-30.
- Herrera Rodríguez, Andrea (2019). Desafiar los problemas es mejor que evitarlos: Estrategias de afrontamiento y Bienestar psicológico. Máster en Intervención y Mediación Familiar, Social y Comunitaria. Universidad de La Laguna.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (s.f.). *Violencia contra las mujeres en México*. <https://www.inegi.org.mx/tablerosestadisticos/vcmm/>
- Jaramillo Naranjo, L.M. y Puga Peña, L.A. (2016). El pensamiento lógico-abstracto como sustento para potenciar los procesos cognitivos en la educación. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (21): 31-55.
- Jiménez, B.M.; Cobo, I.C.; Donoso, L.M.B. y Lara, R.M.M. (2013). 10. Trauma y trabajo: el estrés traumático secundario. En: *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 197-222). Pirámide (Ed).
- La Parra, D. y Tortosa, J.M. (2003). Violencia estructural: Una ilustración del concepto. *Documentación Social*, 131(3): 57-72.
- Moos, R.H. (2010). *CRI-A Coping Responses Inventory-Adult Form*. T. Kirchner Nebot, I. Santacana, M. Fornes (Trans.). TEA Ediciones.
- Naranjo Pereira, M.L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2): 171-190.
- Puhl, S.M.; Izcurdia, M.D.L.A.; Oteyza, G.R. y Escayol, M.Y. (2016). Síndrome de *burnout* en profesionales que asisten a víctimas de violencia familiar. *Anuario de Investigaciones*, 23(1): 229-236.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2022). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5665348&fecha=23/09/2022#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5665348&fecha=23/09/2022#gsc.tab=0)
- Sigales, S.; Mercado, M.; Caria., M. y Villarreal, L. (2019). Una mirada educativa desde la psicología de las emergencias a la violencia de género. En: M.L. Ávalos Latorre, M.U. Palos Toscano y R.B. Miranda Álvarez (coords.), *Prácticas y reflexiones sobre la educación contemporánea* (pp. 229-251). Nómada (Ed). <https://doi.org/10.47377/GSJF3219.12>

- Smith Bonilla, Berenice y Álvarez Morales, Marjorie (2007). Revictimización un fenómeno invisibilizado en las instituciones. *Medicina Legal de Costa Rica*, 24(1): 65-100. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152007000100004](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152007000100004)
- Trinidad, R.D.C.S.; Amaro, R.M.; Méndez, R.D.C.C.; Cruz, S.S.; Andrade, A.A.; De Dios Domínguez, W. y Trinidad, A.D.C.S. (2022). Gestión del nivel de desgaste emocional del servidor público que brinda atención a mujeres en situaciones de crisis. *Revista Estrategia Organizacional*, 11(2): 85-108.
- Villarruel A. (2017). Violencia estructural: Una reflexión conceptual. *Vínculos. Sociología, análisis y opinión*, 11: 11-36, julio-diciembre, ISSN 2007-7688.
- Villa Gómez, J.D.; Arroyave Pizarro, L. y Montoya Betancur, Y. (2019). Malestar ético y desgaste emocional en profesionales que trabajan en proyectos de atención psicosocial a víctimas de violencia política en Medellín y Antioquia. *Psicogente*, 22(42): 170-195.
- Zamora, J.A. (2018b). Violencia estructural: *Defensa de un concepto cuestionado*. <https://digital.csic.es/handle/10261/184720>. <http://hdl.handle.net/10261/184720>