

SIGNIFICADOS DEL ACOSO LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL ESTRÉS
POSTRAUMÁTICO.

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE PSICÓLOGAS

VANESSA MARGARITA PARRA
ASTRID LILIANA PADILLA

Asesora: MARIA CLAUDIA PERALTA G.

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
MAYO 31 DE 2005

SIGNIFICADOS DEL ACOSO LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL ESTRÉS
POSTRAUMÁTICO.

Vanessa Margarita Parra.

Astrid Liliana Padilla

Universidad de La Sabana

TABLA DE CONTENIDO

Resumen,	4
Marco teórico,	5
Método,	40
Diseño,	42
Condiciones Éticas,	43
Muestra,	44
Técnicas de recolección de datos,	44
Análisis de Datos,	49
Procedimiento,	50
Resultados,	52
Discusión,	59
Referencias,	64

TABLA DE APÉNDICES

Apéndice A: Modelo Matriz de resultados,	68
Apéndice B: Guión de entrevista,	69
Apéndice C: Matriz de Resultados,	71
Apéndice D: Entrevista, prueba piloto,	74
Apéndice E: Matriz de Resultados	77
Apéndice F: Entrevista, caso 1,	80
Apéndice G: Matriz de Resultados	89
Apéndice H: Entrevista, caso 2,	99
Apéndice I: Formato de preguntas,	114

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo estudiar y comprender los significados del acoso laboral y sus efectos en el estrés. Los participantes son dos trabajadores uno de género femenino y otro de género masculino, de una empresa de seguridad, y una compañía privada de productos alimenticios; las cuales han sufrido o padecieron acoso laboral por más de 6 meses. La presente investigación, se realizó bajo una metodología descriptiva-cualitativa que se utiliza en el estudio de caso como diseño. La información fue recolectada con entrevistas individuales en profundidad. Los trabajadores perciben acoso laboral de una manera frecuente, referidas a: Asignar sitios de trabajos que no le corresponden, falta de reconocimiento laboral, ataques personales, desacreditación profesional, aislamiento social y agresión verbal. En cuanto a factores de riesgo, los dos entrevistados presentan rasgos de: Estrés, angustia, alteraciones físicas y desmotivación. Esta situación ha tenido repercusiones en aspectos sociales, familiares y comenzó en el momento en que llegaron a la empresa donde trabajan.

Palabras claves: Acoso laboral, Manifestaciones, Efectos, Síntomas que genera el estrés postraumático, Ansiedad, Factores asociados y situaciones de afrontamiento.

Abstrac

The present investigation had as an aim to study and understand the meanings of the Acoso Laboral and its effect in the stress. The participants are two workers one of feminine gender and one of masculine gender, of an insurance company, and a company of nourishing products; which had suffered or they endured Acoso Laboral for more than 6 months. The present investigation, carried out under a descriptive - qualitative methodology that is in use in the study of case as design. The information was gathered by individual interviews in depth. The workers perceive Acoso Laboral in a frequent way, such as to: To assign sites (places) of works that do not correspond it absent of labour recognition, personal assaults, I become professional discredited, social isolation and verbal aggression. As risk factors, both interviewed ones present feature of: Stress, distress, physical alterations and demotivation. This situation has had in social repercussions, familiar aspects and began in the moment in which they came to be company where they work.

Key words: labour Harassment manifestations, effects, symptoms that generates the stress postraumático, anxiety, associate factors and situations of confrontation.

SIGNIFICADOS DEL ACOSO LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL ESTRÉS

Los cambios en los sistemas de producción debidos a los avances científicos y tecnológicos exigen la adopción de nuevas modalidades de trabajo, caracterizados por un aumento en las exigencias del mismo con el fin de lograr una mayor productividad y una alta calidad de trabajo, en un tiempo reducido.

Estas exigencias llevan a que un gran número de trabajadores experimenten presiones crecientes en su trabajo que en muchas ocasiones superan sus capacidades provocando estrés.

Cuando este se produce de forma repetida, puede originar consecuencias negativas tanto para la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores como para la productividad de la empresa. El Acoso Laboral o estrés laboral es un ejemplo de esto, ya que la exposición al acoso y presión, relacionado con el trabajo por un largo periodo de tiempo puede producir desordenes físicos mentales, afectando el sistema inmune y produciendo como resultado estrés postraumático.

Las organizaciones insisten cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés postraumático que genera el ámbito laboral, puesto que este puede repercutir en el individuo de manera negativa afectando su calidad de vida y por ende la productividad de la organización.

Según, Keane (2000), “Acoso Laboral” deriva del término inglés “mob” cuyo significado en castellano se refiere a una multitud excitada que rodea o asedia a alguien (una persona) o a algo (un edificio, un objeto) bien sea de forma amistosa o bien de forma hostil. El sustantivo “mob” es el gentío, el vulgo o la plebe, mientras que el verbo “to mob” describe la acción de ese gentío de reunirse en torno a alguien con el fin de asediarlo o atacarlo. Otros conceptos que se utilizan para identificar el fenómeno son “bullying” y “bossing”. Bully significa “ofender brutalmente, maltratar”, y aunque en principio nada tiene que ver con el mundo del trabajo (el “bullying” se utiliza para describir las humillaciones, maltratos u otras amenazas que determinados niños les infligen a sus compañeros en los centros escolares), el término se ha ampliado a las agresiones producidas en el ejército, en las actividades deportivas, en la vida familiar, en particular respecto de las personas mayores y en el mundo del trabajo.

En su significado original más simple, se llama Acoso Laboral al ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte (Boada y Vigil, 2003).

De acuerdo con Rosenberg y Mercy consideran: “La violencia en el trabajo como todos los casos de violencia interpersonal mortal o no, en los que una persona hace uso de la fuerza física o de otros medios con la intención de causar daños, lesiones o la muerte a otra persona”. Mientras que, la Academia Nacional de Ciencias de este país, opto como violencia: “comportamiento de individuos que amenazan, intentan infligir o infligen un daño físico a otros de forma intencionada”. (Rosenberg, 1991)

También se describe como situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas), ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como mínimo una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo (Fuertes, 1996)

Así mismo, la descripción de este fenómeno y su aplicación a la psicología laboral se atribuye a Heinz Leymann (1996), definiéndolo como terror psicológico en el ámbito laboral que consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es colocado en una posición de indefensión y desamparo.

El medio predominante para el Acoso Laboral es la comunicación entendida como destructiva, descalificante y excluyente que multiplica el efecto estigmatizador en el ejercicio de la asimetría de una relación. Las conductas de acoso delinean un marco en el cual la persona maltratada no se encuentra totalmente libre para ejercer una defensa efectiva y tiene que ver con el control que el acosador ejerce sobre los recursos que la víctima desea o necesita. (Duque, 2000; citado por F. Silvia, 2003).

En este sentido, El Acoso Laboral es pues, un estresor social extremo, que produce conductas en el individuo nocivas para él y para los que lo rodean, desencadenando ansiedad, dificultades en la salud y en su entorno social y laboral.

El Acoso Laboral o acoso laboral, ha sido investigado por diferentes autores, quienes han planteado diferentes perspectivas, permitiendo que este posea un recorrido histórico.

Una publicación de 1976, relacionada con el Acoso Laboral en el mundo laboral, hacía referencia al “trabajador hostigado” (Brodsky, 1976). En este libro, por primera vez, se estudiaron casos de Acoso Laboral sin embargo no estaba directamente interesado en analizar estos casos, ya que fueron presentados conjuntamente con accidentes laborales, estrés psicológico y agotamiento físico, producidos por horarios excesivos, tareas monótonas, etc. Este libro se centró en la dureza de la vida del trabajador y su situación, problemas que hoy se abordan desde la investigación sobre estrés (Gómez, 2000)

Seguidamente, la promulgación en 1976 de una nueva ley de condiciones de trabajo en Suecia, y un presupuesto nacional de investigación permitió grandes posibilidades de abordar nuevas áreas de investigación relativas a la Psicología del Trabajo. Una posible explicación sobre el acoso laboral fue realizada por la legislación Sueca, que lo define como “recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles frente a un trabajador o trabajadores adoptadas en el ámbito de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma ofensiva y con el propósito de establecer el alejamiento de estos trabajadores respecto de los demás que operan en un mismo lugar de trabajo” (Fuertes, 1996).

Como antecedente principal de la valoración y documentación del acoso laboral se encuentra una publicación realizada en 1984 por el Comité Nacional Sueco de Seguridad y Salud Ocupacional de Estocolmo realizado por Leymann & Gustavsson. El científico Heinz Leymann de la Universidad de Umea de Suecia, basa el concepto de Acoso Laboral o acoso laboral sobre los estudios adelantados anteriormente en relación con el comportamiento de animales en condición gregaria, intimidan a un animal solitario y en el estudio que relata conductas semejantes al comportamiento de niños reunidos en pequeñas pandillas ejerciendo un comportamiento destructivo contra un solo niño (Lorenz, 1971 y Heinemann, 1972; citados por Leymann, 1996).

Por otro lado, en cuanto a los individuos con riesgo, según Leyman, Schuster y Adams, (1990) coinciden en describir en ellos características comunes, que pueden resumirse en las dos siguientes: son diferentes, en aspecto, conducta, valores y actitudes,

con respecto al grupo general. Además, su mera presencia provoca un cuestionamiento implícito sobre los símbolos, características y valores que dan homogeneidad al grupo.

Estos grupos de riesgo según, Field (2000), se encuentran predominantemente los médicos y enfermeras del sistema británico de salud, quienes corren grave riesgo de sufrir acoso institucional, que además, es frecuente en los sistemas de salud en general. Partiendo de la clasificación de los seres humanos, en cuanto a su actitud de servicio, en empáticos y controladores, Field establece el siguiente razonamiento explicativo:

Los rasgos empáticos de personalidad, tales como sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y bienestar de los demás, predominan entre los médicos asistenciales, ya que, entre otras razones, son un determinante natural de su elección profesional. Los controladores predominan entre los burócratas y personal directivo, ya que estos rasgos llevan naturalmente a evitar la relación con el enfermo, y a dedicarse a la gestión, control y optimización de recursos. En estas condiciones, la relación de gestión, control y optimización puede fácilmente pervertirse hacia conductas de acoso.

De la misma manera, según Piñuel (2002), los sectores en los que más casos de acoso laboral se producen, son la administración pública, la sanidad y la educación, seguidos de los medios de comunicación y de las "organizaciones ideológicas", entre las cuales Piñuel menciona los partidos políticos y las organizaciones no gubernamentales. Considera que el acoso se produce, sobre todo, en los casos en los que no se puede despedir a un trabajador, bien porque es funcionario público, o porque su prestigio y su capacidad de trabajo harían impropio el despido.

En este sentido, es importante subrayar, las distintas fases en el desarrollo de este problema en el ámbito laboral investigadas por Leymann, (1996):

La primera fase se refiere al conflicto que se presentan en cualquier organización laboral, existen conflictos ya sea por motivos de organización del trabajo, o por problemas interpersonales que pueden originar roces y tensiones. De esta manera, los conflictos son intrínsecos a la vida de la organización, muchos de ellos se resuelven de forma más o menos satisfactoria a través de la negociación o por cambios de las circunstancias que lo motivaban. Sin embargo muchos de estos problemas se vuelven

crónicos pasando a la segunda fase, la cual se refiere a la estigmatización, en donde se manifiestan las conductas intencionadas cuyo objeto es destruir al otro.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes, sindicatos e incluso la dirección. La indefensión, la inhibición del afectado a la hora de denunciar estos hechos, la dificultad probatoria y las carencias del sistema judicial permiten una prolongación en el tiempo de esta fase.

Por otro lado, muchas veces la víctima acude a psicólogos y psiquiatras para intentar resolver el problema. Pero cuando no se obtienen los resultados esperados la siguiente fase es la salida de la organización, ya que en esta muchas de las víctimas no pueden más y optan por finalizar su relación laboral.

Por el contrario, están los que se resisten a abandonar la organización pero no se enfrentan al problema, estos empiezan a sufrir desmotivación laboral con un alto costo para la empresa, así como un descenso o paralización de su productividad, lo cual implica una probabilidad elevada de ser despedido.

Por ultimo, algunas personas optan por la resolución del conflicto, mediante la legislación.

Por consiguiente, es importante identificar las posibles manifestaciones de acoso laboral dentro de las organizaciones, teniendo en cuenta diferentes consideraciones.

Leymann (1990) planteo la descripción operativa del Acoso Laboral, a través del inventario de acoso laboral, el cual tiene en cuenta los siguientes aspectos: Limitar la comunicación, limitar el contacto social, desprestigiar la persona ante sus compañeros, desprestigiar y desacreditar la capacidad profesional y laboral, y comprometer la salud.

Sobre la base de estos factores, es posible resaltar las principales acciones que resultan sintomáticos de acoso laboral. En sí mismas no suelen tener un carácter negativo, sino la apariencia de conductas interactivas completamente normales; sin embargo, usadas frecuentemente y durante largos periodos de tiempo con el fin de hostigar, su contenido y significado se tornan en una peligrosa arma comunicativa (Leymann, 1992). Así mismo, Shuster (1996) considera que el acoso institucional es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias. Lo define como "ser objeto de agresión por los miembros del propio

grupo social", y lo distingue de dos situaciones próximas: el rechazo social, en el que el individuo puede ser excluido por sus iguales de contactos e interacciones, pero no perseguido, y la desatención social, en la que el individuo es, simplemente, ignorado.

Igualmente, Leymann, (1996) distingue diferentes aspectos del trabajo que inciden en la permanencia de conflictos, que acentúan y conllevan al acoso laboral como lo son por ejemplo:

La ausencia de claridad del rol, es decir, que una persona trabajadora no tenga bien definidas las funciones a las cuales debe dedicar parte importante de su tiempo.

La falta de previsión o planeación del trabajo, que hacen que sucedan constantemente contingentes técnicos, administrativos o comunicativos.

La deficiente gestión de conflictos, puede ser porque ante el evento la dirección o quienes sean encargados de atender estas dificultades tomen parte activa en la dinámica grupal o que se de un trato negligente ante él, lo que también autoriza para que el conflicto siga creciendo y focalizándose en las personas.

De otra parte, Knorz y Zapt (1998), plantean que muchas acciones resultan sintomáticas de las situaciones de acoso laboral:

No se responde a las preguntas verbales o escritas del acosado.

Se instiga a los compañeros en su contra.

Se le excluye de las fiestas organizacionales por la empresa y de otras actividades sociales.

Se le habla de modo hostil y grosero.

Se le provoca con el fin de inducirle a reaccionar de forma descontrolada.

Los subordinados no obedecen sus órdenes.

Es denigrado ante los jefes.

Se le ridiculiza por su aspecto físico, su forma de vestir o hablar.

Se le dan informaciones erróneas.

Se cambia su mesa de sitio sin previo aviso.

Su trabajo es manipulado para dañarle.

Se abre su correspondencia.

Así mismo, los autores Barea y López (2000) explican el acoso como la agresividad del comportamiento de determinadas personas, esto es, su potencial agresivo, el

verdadero origen de que se produzca un acoso moral. Los conflictos laborales pueden desarrollarse sin mediar violencia, siempre que las personas no se comporten agresivamente. Por el contrario, los más insignificantes desacuerdos, se convierten en los más brutales de los hostigamientos si una de las partes tiene una personalidad con tendencia agresiva. En consecuencia, concluyen que el comportamiento agresivo psicológico es el que diferencia el acoso de otras conductas que aparentemente se manifiestan con los mismos actos, por el ataque a la dignidad que conlleva la conducta en si, los medios utilizados y los resultados dañinos, concretos o abstractamente considerados, que produce.

Es decir, en el ambiente laboral la violencia se manifiesta como un abuso de poder para someter la voluntad de otra persona mediante el uso del maltrato físico o de las amenazas de tipo económico o político (Luna, 2003).

Igualmente es importante resaltar, que la existencia de hostigadores genera un daño social y es necesario identificarlos en los grupos de trabajo, para poder tomar medidas al respecto; ya que por sus características de personalidad causan un gran daño a los demás. El hostigador es inseguro, envidioso amargado tiene deseos de poder y complejo de inferioridad.

Por otra parte, algunos estudios muestran que el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades (revista Cafam, 2005):

1. Agresión laboral: Todo acto de violencias contra la integridad física o moral; la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado, trabajador o contratista de prestación de servicios personales
2. Maltrato laboral: Toda expresión verbal injuriosa u ultraje que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o de prestación de servicios laborales, tendientes a destruir su reputación
3. Humillación Laboral: Todo comportamiento, palabra, gesto y escrito tendiente a menoscabar la autoestima, la dignidad, la integridad física psíquica de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral o de prestación de servicios personales. Estos comportamientos se pueden manifestar en calumnia, injuria comentarios que atenten contra su imagen personal y profesional.

4. Persecución laboral: Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permita inferir en el propósito de inducir la renuncia del empleado, trabajador o contratista de servicios personales, mediante la descalificación carga excesiva de trabajo, cambios permanentes de horario y cualquier otra forma de producir desmotivación laboral.

5. Discriminación Laboral: Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

6. Entorpecimiento laboral: Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla mas gravosa o retardada con perjuicio para el trabajador, empleado o contratista de servicios personales. Constituye acciones de ocultación laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

Igualmente, Leyman, (1996) hace una descripción, acerca de los elementos del acoso laboral:

1. Asimetría de las partes:

La parte hostigadora tiene más recursos al tener más apoyos (Acoso Laboral) o una posición superior (Bossing) a la del trabajador acosado.

2. Intención de dañar:

El acoso es siempre una situación provocada intencionadamente y premeditada. El autor del acoso quiere dañar y la víctima lo sabe y esta percepción acentúa los efectos del acoso, convirtiéndolo una situación altamente estresante.

En ocasiones puede ser absolutamente sutil, pero no por ello menos intenso o dañino para la víctima

3. Producción del daño:

Se centra en la esfera de los derechos de la personalidad más esenciales: la propia salud, la integradora moral, la dignidad, la intimidación, el honor, etc. Se pretende desequilibrar erosionar psíquicamente a la víctima.

A veces el acoso es un medio para conseguir una renuncia voluntaria, pero también en estos casos se lesionan los derechos personales de la víctima.

4. El carácter deliberado, complejo, continuado, predeterminado y sistemático:

Es una sucesión de actos encaminados a un fin, la intencionalidad no se evidencia en ninguno de los actos integrantes de la conducta y sólo es detectable mediante el análisis global de la misma.

Por otra parte otras manifestaciones son los ataques verbales como: insultos, burlas, amenazas, críticas injustificadas, ridiculización., estas se dividen en:

Desacreditación profesional: sobrecargar de trabajo, encomendar tareas rutinarias por debajo o por encima de sus posibilidades, asignar objetivos o proyectos inalcanzables, retener o manipular información crucial, presiones para inducir al error, bloqueo de iniciativas, impedir utilización de medios adecuados, infravalorar, no reconocer el trabajo.

Aislamiento social: limitar el movimiento en el entorno de trabajo, no escuchar, hacer el vacío, aislamiento físico, dificultar comunicación.

Ataques personales: descalificaciones, burlas, menosprecio, falsos rumores, calumnias, rechazo, humillaciones.

Violencia física: gritos, empujones, amenazas físicas, invasión de la vida privada, acoso sexual, no tener en cuenta problemas físicos o de salud.

Los efectos originados por el acoso laboral en el lugar de trabajo pueden ser de diferente naturaleza y afectar diferentes ámbitos del individuo, es decir, traen consecuencias tanto para el trabajador como para la organización, para su núcleo familiar y social y para la comunidad.

Por cuanto el concepto de Acoso Laboral es nuevo, todavía no están disponibles resultados de investigaciones sobre tales efectos. Hipotéticamente se pueden avanzar estas consecuencias en términos de costos de producción más elevados, mayores rotaciones del personal, empeoramiento de la motivación laboral, entre otras. (Johnson, 1987; citado por Hirigoyen, 2001).

Una de las obligaciones de los supervisores es la de gestionar este tipo de situaciones. Pero en ocasiones se ignora negligentemente esta obligación, un supervisor promueve el escalamiento del problema (acoso laboral) en la dirección de un proceso de psicoterror. El Acoso Laboral en sus etapas iniciales es más un síntoma, acerca de que la organización de las tareas ha tomado un aspecto privado. Cuando un problema (acoso

laboral) no es dado a conocer o en otras palabras, si el poder que conducirá a su futuro crecimiento, empieza a ocultarse en un enfrentamiento cada vez más profundo entre dos individuos, entonces este se disipara en una situación que un empleador tiene la obligación de detener.

Una vez que el problema (acoso laboral), ha alcanzado tal grado, no tiene sentido dar a conocer, la personalidad del agresor, incluso si futuras investigaciones podrían relacionar la personalidad como causa de este tipo de acoso. Ante tal situación, la responsabilidad recae, en primera instancia, sobre los directivos, tanto si es debido a deficiencias en el manejo del acoso laboral en una situación concreta, como si se debe a una falta de políticas organizacionales (Leymann, 1993).

Cabe mencionar que el acoso laboral, tiene dificultades para materializarlo y la negación o la sensación de desigualdad por parte de la persona hostigada hacen que su socialización o evidencia se retrasen. Por esta razón es significativo precisar sobre las consecuencias del acoso puesto que estas tienen que ver con la restricción de derechos civiles en el trabajo, principalmente de la participación puesto que se da la descalificación, el aislamiento y la restricción de la comunicación, como estrategia (Leymann, 1996).

Además, en sus investigaciones, el profesor Leyman encontró que más del 60% de los trabajadores han expresado haber sufrido acoso en algún momento de su vida laboral y que la situación solamente se pudo terminar dejando el trabajo, es decir, renunciando sin alegar ningún causal y simplemente esperando terminar la situación de acoso. Estas personas reconocen además, haber desarrollado afecciones psíquicas y físicas que presentan, entre los más importantes síntomas, los siguientes: Dolor de cabeza, de espalda; alteraciones del sueño; depresiones; irritabilidad; dolores cervicales y falta de concentración. (Leymann, 1996; citado por Hernández, 2004).

Por su parte, para la investigación escandinava, el Acoso Laboral se entiende como un síndrome social, desencadenado por estresores sociales extremos, que producen una gran cantidad de efectos negativos, por ejemplo: reacciones biológicas y psicológicas de estrés. Dentro de esta teoría, las condiciones de trabajo psicológicamente muy pobres pueden ser causa de reacciones de estrés biológico, medibles por la producción de adrenalina en la sangre. A su vez, ello puede estimular sentimientos de frustración. A

través de procesos psicológicos (especialmente si el empleado desconoce cómo analizar los estresores sociales del trabajo), las personas frustradas, pueden ofenderse unas a otras, resultando de esta manera estresores sociales y desencadenar una situación de psicoterror contra una persona concreta (Fuertes, 1996).

Visto desde esta perspectiva, el acoso laboral, conlleva graves repercusiones de índole psíquica, física y social para la persona que se ve sometida a él. El síntoma característico del nivel psíquico es la ansiedad. En el campo cognitivo se producen alteraciones que dan origen a procesos depresivos, paranoides e incluso conductas suicidas. También se puede presentar insomnio y cambios de personalidad.

En el plano físico; la situación de estrés produce cambios que afectan al sistema inmunológico. Se incrementa las cefaleas, los problemas digestivos y se da una mayor predisposición al cáncer. A nivel social, Alteración o desequilibrio en las relaciones interpersonales con familiares y amigos, traducido en signos de susceptibilidad e hipersensibilidad a la crítica, aislamiento, retraimiento o agresividad e inadaptación social, entre otros. Aparecen conductas de desconfianza hacia los demás, aislamiento y evitación. A la par, se tiene a una persona desmotivada y posiblemente, con algún trastorno psíquico y para la comunidad representa la pérdida de fuerza de trabajo, asistencia a enfermedades, pensiones de invalidez, etc (Leymann, 1995).

Algunos estudios muestran que, los empleados tan gravemente agraviados, manifiestan una tendencia hacia la jubilación anticipada, como se comprueba en las estadísticas públicas suecas (Toohey, 1991). Las cifras de 1992 muestran que por lo menos el 25% de los trabajadores de más de 55 años, se retiran anticipadamente. Las estimaciones hechas por la Seguridad Social Sueca alcanzan grandes magnitudes con respecto a la proporción de afiliados que desarrollan enfermedades a partir de condiciones de trabajo psicológicamente degradadas. En otras palabras, aproximadamente, entre un tercio y un quinto de las jubilaciones anticipadas, antes de los 55 años, han sufrido acosos prolongados (Comité Nacional de la Seguridad Social Sueca, 1993;).

Para la presente investigación, se considera el estrés como uno de los mayores predisponentes del acoso laboral. En la Psicología, estrés hace referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles las personas se encuentran con situaciones que implican

demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento (Rojas, 1998).

En este sentido, Rojas (1998), plantea que el estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Por otra parte, Fontana (1992) destaca algunas distinciones, teniendo presente que muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, el estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Se puede decir, que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demandas de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. El autor menciona distintos enfoques en el estudio del estrés: El estrés como estímulo que provoca un proceso de adaptación en el individuo, haciendo referencia en primer lugar a acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables e impredecibles, es decir, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas; en segundo lugar se encuentra los acontecimientos vitales que pueden surgir cada día en el trabajo, las relaciones sociales, los cuáles pueden ser estímulos estresores.

En un segundo aspecto esta la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. En tercer y último lugar, el estrés como interacción entre las características de la situación y los recursos del

individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación

En este mismo sentido, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, ausencia y disminución de la productividad, se encuentra el estrés laboral. (Scanff, 1999).

Algunas Síntomas que puede provocar el estrés laboral son de nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. El estrés puede influir negativamente sobre la salud por aspectos como los cambios de hábitos relacionados con la salud, por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

Por consiguiente es importante destacar los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral, según Lazarus (1987)., donde cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés e incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro), si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés.

Dentro de estos riesgos Psicosociales se encuentran previsto uno fundamental que altera y perjudica el desempeño en el lugar de trabajo, este es el Estrés Postraumático.

El trastorno de estrés postraumático se conoce en inglés por sus siglas PTSD. Es un trastorno de ansiedad que puede surgir después de que una persona pasa por un evento traumático que le causó pavor, impotencia u horror extremo. El trastorno de estrés postraumático puede producirse a raíz de traumas personales (por ejemplo violación, guerra, desastres naturales, abuso, accidentes serios o cautiverio) o por haber presenciado o saber de un acto violento o trágico. TETP no se puede diagnosticar hasta después de un mes del trauma.

El DSM IV, (2001) lo define como la exposición a un acontecimiento traumático durante el cual se experimenta temor, desamparo u horror, posteriormente las víctimas vuelven a experimentar el acontecimiento a través de recuerdos y pesadillas.

Aunque es común pasar por un breve estado de ansiedad o depresión después de dichos eventos, las personas que sufren de trastorno de estrés postraumático siguen "volviendo a vivir" el trauma; evitan a las personas, los pensamientos o situaciones relacionadas con el evento y tienen síntomas de emociones excesivas. Las personas con este padecimiento sufren estos síntomas durante más de un mes y no pueden llevar a cabo sus funciones como lo hacían antes del suceso traumático. Los síntomas del trastorno de estrés postraumático por lo general aparecen en un período de tres meses de la situación traumática, sin embargo, a veces se presentan meses o hasta años después.

Así mismo, los estudios sugieren que entre el 2 y el 9 por ciento de la población tiene cierto grado del trastorno. No obstante, la probabilidad de sufrirlo es mayor cuando la persona se ve expuesta a múltiples traumas o a eventos traumáticos durante su niñez y adolescencia, especialmente si el trauma dura mucho tiempo o se repite. Se ven más casos de este trastorno entre la población joven de las ciudades y entre personas que han inmigrado recientemente de países en donde han habido problemas. Parece ser que las mujeres sufren más del trastorno de estrés postraumático que los hombres.

Quizá el grupo de personas que se asocian más con este trastorno es el de los ex-combatientes; antes a este trastorno se le conocía como "neurosis o fatiga de guerra". La Asociación Americana de Trastornos de la Ansiedad observa que del 15 al 30 por ciento de los tres millones y medio de hombres y mujeres que combatieron en Vietnam han sufrido del trastorno de estrés postraumático.

Por otra parte, se considera importante establecer la clasificación de TEPT el cual puede presentarse a nivel agudo y crónico en un individuo:

El TEPT Agudo puede diagnosticarse entre 1 y 3 meses después de que el suceso ocurre. Cuando TEPT continúa por más de un trimestre, se considera crónico.

TEPT Crónico se asocia comúnmente con comportamientos de evitación mas destacados (Blazer, 1991).

Por otra parte, los síntomas del TEP según el DSM IV, (2001) puede presentarse en cualquier edad, incluyendo la niñez. El trastorno puede venir acompañado de depresión,

de abuso de sustancias químicas o de ansiedad. Los síntomas pueden ser ligeros o graves; las personas pueden irritarse fácilmente o tener violentos arranques de cólera o de mal humor. En casos severos, los afectados pueden tener dificultad para trabajar o para socializar. En general, los síntomas pueden ser peores si el evento que los ocasiona fue obra de una persona, como una violación o como es una inundación.

De esta forma, un recuerdo retrospectivo puede hacer que la persona pierda contacto con la realidad y vuelva a vivir el evento durante un período de unos segundos o por horas o, muy raramente, por días. Una persona que tiene recuerdos retrospectivos, que pueden presentarse en forma de imágenes, sonidos, olores o sensaciones, generalmente cree que el evento traumático está volviendo a repetirse.

En aquellas personas que tienen TEP, los síntomas generalmente comienzan tres meses después del trauma y el curso de la enfermedad varía. Hay quienes se recuperan dentro de los siguientes 6 meses; a otros, los síntomas les duran mucho más tiempo. En algunos casos, la condición puede ser crónica. Ocasionalmente, la enfermedad no se detecta sino hasta varios años después del evento traumático.

Aunque los síntomas de las personas que sufren de trastorno de estrés postraumático pueden ser muy diferentes, por lo general se incluyen en las tres categorías siguientes:

Repetición de la vivencia

La persona frecuentemente tiene recuerdos o pesadillas repetidas sobre el evento que les causó tanta angustia. Algunos pueden tener "flashbacks", alucinaciones u otras emociones vívidas de que el evento está sucediendo o va a suceder nuevamente. Otros sufren de gran tensión psicológica o fisiológica cuando ciertos objetos o situaciones les recuerdan el evento traumático.

Evasión

Muchas personas con trastorno de estrés postraumático sistemáticamente evitan las cosas que les recuerdan el evento traumático. Esto puede llegar a causar evasión de todo tipo: pensamientos, sentimientos o conversaciones sobre el incidente y también actividades, lugares o personas que les recuerdan el incidente. Otras personas parecen no responder a las cosas o situaciones relacionadas con el evento y no recuerdan mucho sobre el trauma. Estas personas también podrían mostrar una falta de interés en las

actividades que les eran importantes antes del evento, se sienten alejadas de los demás, sienten una gama de emociones más limitada y no tienen esperanzas sobre el futuro.

Aumento de excitación emocional

Los síntomas de las personas en las que se ve un aumento en la excitación emocional pueden incluir sentir dificultades en quedarse dormido o no poder despertar, irritabilidad o desplantes de rabia, dificultad para concentrarse, volverse muy alertas o cautelosos sin una razón clara, nerviosismo o facilidad para asustarse.

Es importante saber que las personas con trastorno de estrés postraumático con frecuencia consumen alcohol u otras drogas como forma de automedicarse o hacerse sentir mejor. Las personas que tienen este padecimiento también pueden correr un riesgo más elevado de suicidarse.

Ansiedad

Se define según Suinn, (1993) como una vivencia de temor ante algo difuso, vago, inconcreto, indefinido. Así mismo, los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

1) A nivel cognitivo–subjetivo

Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2) A nivel fisiológico

Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, molestias en el estómago, tiritar, entre otros.

3) A nivel motor

Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc. El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Por otra parte se encuentran los factores asociados que generan estrés postraumático, dentro de los cuales cabe mencionar, en primer lugar, la historia familiar puesto que si ciertas características recorren su familia tendrán mayores probabilidades de desarrollar un trastorno. (Davinson, Swartz, Storck, Krishnan y Hammett, 1987). Que exista una historia familiar de ansiedad predispone al individuo a una mayor vulnerabilidad biológica al Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT).

Una explicación a este fenómeno se plantea en la investigación por True y colaboradores (Davinson, 1993). Quienes informaron que en un estudio de gemelos, que, dada la misma cantidad de exposición al combate y un gemelo con el TEPT, era más probable que el gemelo monocigoto (idéntico) desarrollara el TEPT que el gemelo dicigótico la correlación de síntomas en los gemelos idénticos era 23 y 41, en tanto que para los gemelos fraternos era entre .11 y .24, lo que sugiere alguna influencia genética.

Adicionalmente se puede señalar, el aspecto hereditario. Estudios acerca de este, muestran un alto grado de vulnerabilidad de sufrir estrés postraumático. Breslau, Andreski (1995) demostraron, que entre una muestra aleatoria de 1.200 individuos con características como la tendencia a ser ansiosos, además de factores como una mínima y una perspectiva a un grupo étnico, predicen la exposición a sucesos traumáticos en primer lugar, y por ende, plantea un riesgo creciente de desarrollar el TEPT. Estos son estudios sobre interacción ambientales de genes recíprocos, en los que la vulnerabilidad existente; algunas hereditarias, pueden ayudar a determinar la clase de ambiente en el que se vive y, por consecuencia, el tipo de trastorno psicológico que tal vez desarrolle.

La inestabilidad familiar, también es un factor asociado que experimenta una persona que padezca estrés postraumático generado por acoso laboral, “puesto que tal vez induzca un sentido de que el mundo es un sitio incontrolable, por lo tanto los individuos de familias inestables, se hallan en riesgo de desarrollar el TEPT, si experimenta traumas. (Chorpita y Barlow, 1991),

Por otra parte, Los factores sociales y culturales desempeñan una función importante en el desarrollo del TEPT, puesto que todas las personas están sometidas a este medio todo el tiempo, este genera una influencia que puede afectar al individuo. Varios estudios son muy congruentes en cuanto demuestran que si la persona cuenta con un grupo de apoyo entre quienes lo rodean, es mucho menos probable que desarrolle el

TEPT, causado por un acoso laboral o por otra circunstancia. Un estudio que se realizó en Vernberg, LaGreca, Silverman, Priste in,(1996) estudiaron a 58 niños de escuela mental a los tres meses que el huracán Andrés Azotara costa meridional de Florida, mas de 55% de estos menores informaron nivel moderados o muy graves de síntomas de TPET. Mientras mas amplia y profunda sea la red de apoyo social menos probabilidad había de desarrollar el TEPT.

De esta manera se introduce a la comprensión de los posibles efectos de TEPT que afectan de manera considerable al individuo.

Los sucesos traumáticos son tan impactantes que suelen sobrepasar la capacidad emocional de asimilación. Las personas que los experimentan o son testigos de los mismos pueden tener reacciones de temor intenso, horror o desesperanza.

Estos eventos pueden comprender la posibilidad de muerte, amenazas de ser herido gravemente, agresiones y asaltos físicos o sexuales. Pueden ser sucesos que ocurren una sola vez, como un accidente automovilístico, un desastre natural un incendio, un delito violento o pueden ser repetidos como es el caso del abuso infantil y el maltrato, así como las formas de violencia doméstica y situaciones de guerra. Infortunadamente los sucesos traumáticos son muy comunes en el mundo actual. En los EE.UU., dos tercios de la población ha experimentado al menos algún suceso traumático y la mayoría de la población va a experimentar más de uno a lo largo de su vida.

En el mismo sentido, las reacciones a los sucesos traumáticos varían considerablemente, partiendo desde las que son relativamente leves y crean disfunciones menores en la vida de la persona hasta algunas que son muy severas e incapacitantes.

Los sobrevivientes a un trauma, que enfrentaron un peligro de muerte o de heridas físicas hacia sí mismos y/o hacia aquellos que aman, pueden sufrir, como ya se menciono, diversas consecuencias psicológicas por lo ocurrido. Diferentes factores traumáticos pueden generar cambios emocionales y de conducta en las personas, requiriendo un proceso gradual de adaptación.

La mayoría de las víctimas de un evento traumático, tanto niños como adultos, experimentan por lo general una respuesta normal de estrés, que puede durar desde pocos días a algunas semanas.

Con relación al acoso laboral, se encuentran síntomas como son la depresión, síndrome del 'quemado' ('burn out' o desmotivación), ataques de estrés o ansiedad, dolores sin razón física. Pero en realidad pocos son los responsables de entidades dispuestos a profundizar en la razón de esos síntomas para destapar y corregir una deficiencia en el entorno de trabajo.

Por tal razón, es importante considerar los diferentes tipos de tratamientos para este trastorno, teniendo en cuenta que cada persona responde de manera particular. El trastorno de estrés postraumático se puede tratar eficazmente con psicoterapia o medicamentos, o una combinación de ambos.

La terapia del comportamiento se concentra en aprender técnicas de relajación o para sobrellevar la situación. Con frecuencia, esta terapia hace que el paciente se exponga más a la propia situación que le causa miedo como forma de reducir gradualmente su reacción a ella. Por otro lado, la terapia cognitiva es el tipo de terapia que ayuda a las personas que sufren del trastorno de estrés postraumático a analizar más de cerca sus patrones de pensamiento y a aprender a dejar de pensar negativamente. La terapia de grupo ayuda a muchas personas con trastorno de estrés postraumático al ponerlas en contacto con otras personas que han pasado por una situación similar y al saber que sus miedos y emociones son comunes.

Frecuentemente se hace uso de medicamentos junto con la psicoterapia. Los antidepresivos y ansiolíticos podrían ayudar a reducir los síntomas como los problemas para dormir (insomnio o pesadillas), depresión y tensión nerviosa.

Los medicamentos antidepresivos y los que se recetan para aminorar la ansiedad, pueden disminuir los síntomas de la depresión y los problemas de sueño; y la psicoterapia, incluyendo la terapia Cognitivo-conductual, forman parte integral del tratamiento. En ocasiones el exponerse a lo que el trauma recuerda, como parte de la terapia, por ejemplo, regresar a la escena de una violación, puede ayudar. Además, el apoyo de los familiares y amistades puede agilizar la recuperación.

Igualmente es importante mencionar el proceso de legislación, que interviene en el acoso laboral, ya que el derecho laboral ha venido a regular las situaciones de acoso moral en las relaciones de trabajo por medio de pronunciamientos jurisprudenciales y

más recientemente algunos países europeos han optado por establecer disposiciones que regulan el acoso moral.

Cabe aquí mencionar la Ley de Tratamiento como accidente de trabajo la cual considera según el artículo 115.1 y 123 de la Ley General de la Seguridad Social, podría prosperar la declaración de las lesiones psíquicas como accidente laboral, en cuyo caso podría llevar aparejado el recargo de las prestaciones con cargo exclusivo al empresario infractor, siempre que exista una relación causa efecto entre conducta infractora y dicha lesión, como fue recogido en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra de 30 de abril de 2001 148/2001. El Acoso Laboral no podrá considerarse, de momento, como enfermedad laboral, ya que el desarrollo reglamentario no la incluye en esta categoría.

Desde el punto de vista de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales el empresario esta obligado a garantizar una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo por lo que debe seguir un sistema de gestión y planificación de las actividades preventivas. Asimismo, la Ley obliga al empresario a analizar o valorar el riesgo, adoptando las medidas que considere necesarias para evitar el riesgo laboral (Art. 16 LPRL).

En el mismo sentido, según el panorama penal, el trabajador podría emprender acciones frente al agresor, bien sea el propio empresario, su representante u otro trabajador, ya sea por coacciones o amenazas.

Respecto al ámbito civil, se podría entablar acciones de responsabilidad extracontractual frente al agresor o el empresario de éste, ya que el que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado (artículos 1902 y 1903 del Código Civil).

Los artículos asociados a la legislación del Acoso Laboral son:

La sanción puede consistir en suspensiones de empleo y sueldo, traslados forzosos e incluso en el despido disciplinario del acosador, Art. 54,2; del estado de los trabajadores, este considera como incumplimiento contractual grave y culpable las ofensas verbales o físicas a las personas que presten sus servicios en la empresa o a los familiares que convivan con ellos.

Tutela administrativa

En las situaciones de acoso laboral en el trabajo; bien porque el acoso se considera una discriminación laboral o porque el acosado se halle sometido a practicas que pongan en riesgo o perjudiquen su integridad y dignidad, o puedan suponer daños al honor; a la intimidad personal y a la propia imagen; el afectado puede presentar denuncia ante la inspección de trabajo.(IT).será esta la que en uso de sus facultades, habrá de verificar la existencia de ilicitud y, en su caso, proponer la correspondiente sanción.

Tutela inhibitoria

Acudir al procedimiento judicial preferente y sumario previsto en la ley de procedimiento laboral para reclamar el cese y la reparación de las conductas constitutivas de Acoso Laboral. en este caso el proceso es muy rápido (demanda ante el juzgado social), interviene el ministro fiscal y la pretensión (solicitud de la demandante) culminara con una sentencia que impondrá a la agresor una doble obligación: de no (hacer cese a la conducta) y de hacer(responder a la victima en la situación anterior al acoso; pago de una indemnización por los daños ,incluso los morales, derivados del acoso sufrido.

Es importante diferenciar las propuestas de regulación jurídica de Acoso Laboral establecidas en los en los países europeos

En España, la resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo se recoge que en el año 2001 un 8% de los empleados de la Unión Europea, es decir, unos 12 millones de personas, afirman haber sido víctimas de acoso moral en el lugar de trabajo en el intervalo de los últimos 12 meses. Estos datos se basan en una encuesta realizada a 21.500 trabajadores por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. Según un estudio realizado por Iñaki Piñuel (2002), profesor de la Universidad de Alcalá, esta situación la padece el 30% de los trabajadores europeos y el 11.4% de la población activa española.

Adicionalmente, El Tribunal Superior de Justicia de Navarra en abril de 2001, en una sentencia sobre un caso de Acoso Laboral, dio la razón a unas trabajadoras considerando el acoso moral como accidente de trabajo y definió este fenómeno como “forma de acoso en el trabajo en el que una persona o un grupo de personas se comportan

abusivamente con palabras, gestos o de otro modo que atentan a los empleados con la consiguiente degradación del clima laboral.”

El Juzgado de lo Social de Madrid establece en una sentencia dictada el 18 de junio de 2001 que para que se considere Acoso Laboral es necesario que se den dos factores:

Si el acosador es el empresario, su intención tiene que ser causar un daño de forma que perjudique la integridad psíquica del trabajador, y si el acosador no es el empresario tiene que desentenderse de su deber de protección.

En segundo lugar, se tiene que demostrar que los daños psíquicos que padece el trabajador son causados por el hostigamiento laboral al que ha sido sometido.

El principal problema con el que se encuentran las personas sometidas a acoso moral es cómo demostrar los hechos, pues los compañeros de trabajo son normalmente los únicos testigos, los cuáles por miedo a perder su puesto de trabajo o ser ellos víctimas de la agresión, no testifican a favor del trabajador.

En junio de 2001 el Senado aprobó por unanimidad una resolución instando al Gobierno a legislar sobre el Acoso Laboral. Unos meses más tarde, en noviembre de 2001, la Comisión sobre Política Social y Empleo del Congreso de los Diputados aprobó tímidas medidas encaminadas a prevenir y sancionar el acoso moral en el trabajo, se instó al Gobierno a que realice un estudio sobre la incidencia, causas y consecuencias del Acoso Laboral en España, y se pidió dotar a los inspectores de trabajo de la información suficiente para atender las denuncias que se produzcan relacionadas con el acoso moral y para que sepan detectarlo en las empresas.

En marzo de 2000, el Pleno del Congreso de los Diputados rechazó la propuesta de ley del Partido Socialista sobre el derecho a no sufrir acoso moral en el trabajo, con la cual se pretendía modificar varios artículos de algunas leyes relacionadas con los derechos de los trabajadores. El Gobierno justificó el rechazo porque se está a la espera de una regulación de la Unión Europea sobre el tema. En mayo de 2002, el Congreso de los Diputados rechazó otra proposición de ley del Grupo Socialista para castigar con pena de arresto los supuestos de acoso moral en el trabajo que revistan mayor gravedad.

Se debe precisar acerca del proceso de Regulación, en cuanto a sus normativas en la definición de este concepto, teniendo en cuenta el ordenamiento jurídico hay una serie

de derechos reconocidos en la Constitución (CE) y en el Estatuto de los Trabajadores (ET) a los que afecta, como pueden ser:

El respeto a la dignidad de la persona (Art. 10.1 CE)

El principio de igualdad de trato cuando el acoso venga acompañado de un matiz discriminatorio (Art. 14 CE)

El derecho a la integridad física y moral (Art. 15.1 CE)

La libertad de expresión y comunicación (Art. 20.1 CE)

El derecho al honor y a la intimidad personal y familiar (Art. 18.1 CE)

El respeto de la intimidad y la consideración debida a la dignidad (Art. 4.2 e ET)

Así mismo, la regulación legal del Acoso Laboral dentro del ámbito europeo; se lleva a cabo principalmente de las siguientes disposiciones:

Resolución de parlamento Europeo sobre el acoso laboral en el lugar de trabajo 200172339(INI), acta del 20.9.2001, que propone la elaboración de un libro verde por parte de la comisión sobre la responsabilidad social de las empresas en el ámbito europeo:

La directiva 2000/78/CE, del consejo, de 27.11; relativa a un marco general para la igualdad de trato en el empleo, que proporciona una definición de acoso a efectos de discriminación.

Desde otro punto de vista, los Países miembros tienen en cuenta los siguientes ordenamientos Legislativos:

Suecia: Ordenanza del consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Social ,21.9.1993; que contiene medidas a favor de las victimas de violencia en el trabajo.

Italia: leyes regionales; por ejemplo: del lacio, 14.3, 2001, Piemonte n 6603.

Suiza: Art. 321, y 328 del código del Trabajo (deber de protección), proyectos de ley de los países miembros.

Bélgica: Proposition de lo relative au harcelement moral para la degradation deliberee des conditions de travail, Senado Belga, sision1999-2000,28.4.2000.

Italia: Infinidad de Proyectos de ley a nivel estatal para reformar tanto ala legislación civil laboral como el código penal.

Luxemburgo: Propuesta de Cámara de Diputados en la que se insta al Gobierno para presentar un proyecto de ley contra el acoso laboral, que complete la ley contra el acoso sexual adoptada en fechas anterior.

España: Los que mediante reiterado acoso laboral o psicológico, desagraden o consientan que se degrade las condiciones de trabajo de alguna persona y no cesen o adopten las medidas que eviten el mismo; trans requerimiento o sanción administrativa, serán castigados con la pena de arresto de seis a doce de semana o multa de 3 a seis. Si el culpable de acoso moral hubiera (conocido) cometido el hecho prevaleciéndose de una relación de superioridad, la pena será de arresto de 12 o 24 fines de semana o multa de 6 a 12 meses.

En la comunidad Anglosajona, Australia y Nueva Zelanda se ha establecido una regulación denominada: “Workplace Health and Safety act 1995” y varias guías que permite su aplicación frente a las conductas de Acoso Laboral.

Existen iniciativas en la comunidad latinoamericana: *Brasil:* Cuenta con leyes federales como ley contra asedio moral de la Cámara Municipal de Iracemapolis Estado de Sao Paulo 11.1163/2000; ley presentada por La Cámara De Veredores y aprobada en enero 2201; *Uruguay:* Proyecto de ley para tipificar como falta grave la violencia moral en el trabajo; conjuntamente en el acoso sexual, brindando además frente al despido en estos casos.

En la Republica De Colombia Gaceta Del Congreso, Senado Y Camara, el ordenamiento se planteo el dia 29 de julio el año 2004 ha sido presentado el proyecto de la (Art. 36; ley numero 88 de 2004 Cámara) con su correspondiente exposición de motivos, por los honorables respetables William Vélez, Maria Teresa de Uribe, Manuel Caroprese y honorable Senador Mario Uribe .

Por medio del cual se adopta medidas para prevenir, corregir sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

La Constitución Política enuncia los principios sobre los cuales esta fundado el Estado Social de derechos en los que encontramos el respeto a la dignidad humana. Los Decretos establecidos son:

Artículo 1: “Objeto de ley y bienes protegidos por ella”. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana.

Artículo 2: “definición y modalidades de acoso laboral”. Para efectos de la presente Ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador o artista por parte de un empleado, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato.

Artículo 3: “sujetos y ámbito de aplicación de la ley” Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral: La persona natural que se desempeñe como Gerente, jefe director o cualquier otra posición de dirección y mando en la cual hayan relaciones laborales regidas por el código sustantivo del trabajo.

Artículo 4: “Conductas que constituyen acoso laboral” En todo caso se presume que hay acoso laboral con solo acreditar la ocurrencia repetida y publica de cualquiera de las siguientes conductas: los actos de agresión física, la expresión injuriosa o ultrajante sobre la persona, los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional.

Artículo 5 “Conductas que no constituyen acoso laboral”. No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades: las exigencias y ordenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las fuerzas armadas, los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponden a los superiores jerárquicos, la solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa.

Artículo 6 “Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral” Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral, la víctima de acosos laboral o un tercero afectado podrá poner en conocimiento al inspector de trabajo.

Artículo 7 “Tratamiento sanatorio de acoso laboral”. El acoso laboral cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionara así: como falta disciplinaria gravísima en el código disciplinario único, como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, como la obligación de pagar a las empresas `restadora de salud el 50% del costo del tratamiento de enfermedades profesionales.

Artículo 8 “Garantías contra actitudes relativas” A fin de evitar el acoso la represalia contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigo en tales procedimientos, se establecen las siguientes garantías, la terminación unilateral del contrato de trabajo, la formulación de denuncia de acoso laboral en una dependencia estatal.

Artículo 9 “Competencia”. Corresponde al ministerio de la protección social, a través de los inspectores del trabajo territorialmente competentes, o la víctima del acoso laboral sea un servidor público o un contratista.

Artículo 10 “procedimiento sancionatorio”. Para la imposición de las sanciones de que trata la presente Ley se seguirá el siguiente procedimiento: cuando la competencia para la sanción correspondiere al ministerio público se aplicara el procedimiento previsto en el código disciplinario.

Artículo 11 “Temeridad de la queja de acoso laboral”. Cuando a juicio del inspector de trabajo la queja de acoso laboral carezca de todo fundamento factico o razonable.

Artículo 12 “Vigencia y derogatoria”. La presente Ley rige a partir de su promulgación modifica todas las que sean contrarias o incompatibles.

En Francia, el Código del Trabajo contempla dentro del título II, relativo Al contrato de trabajo, la sección VIII, que regula el tema del *harcelement* (hostigamiento). En este sentido la Ley 2002-73 del 17 de enero (artículo 122-49), tipificó el acoso moral estableciendo que ningún trabajador debe sufrir actor de hostigamiento moral que tengan por objeto; La degradación de sus condiciones de trabajo; El atentar contra sus derechos y su dignidad; El alterar su salud física o mental, o comprometer su futuro profesional.

El artículo 122-50, establece que en los eventos de acoso horizontal (entre trabajadores) el trabajador que incurra en una de las conductas contempladas como acoso incurrirá en sanción disciplinaria y en el 122-51, se contempla la obligación del empleador de adoptar las medidas en aras de la prevención de este tipo de conductas.

Descritos los efectos que le puede ocasionar a la organización, a la sociedad y al individuo la presencia de estas situaciones violentas como también el proceso de legislación, es importante abordar el tema de las narraciones y significados desde el punto de vista teórico con el propósito de ubicarlo dentro del ambiente laboral.

Uno de los propósitos del socioconstruccionismo es enriquecer el alcance del discurso teórico con la esperanza de expandir el potencial de las prácticas humanas. Así en cuanto a lo humano, le interesará dar cuenta de la acción humana en términos de un proceso relacional. Se debiera ir más allá del individuo singular para conocer la realidad de la relación.

Gergen indicará que en la autoconcepción, no interesará la estructura cognitiva privada y personal del individuo sino más bien su relevancia estará dada por ser un discurso acerca del Yo. El yo será entendido para los construccionistas como una narración que se hace evidente en el seno de las relaciones dominantes, a saber, un relato de relatos en tanto la esencia del yo esté situado a partir de relatos de familiares, en los relatos de cuentos de hadas en la infancia, los relatos populares, el relato cotidiano de los sucesos de un día cotidiano o laboral, los relatos con un amigo, etc.

En consecuencia, serán los relatos los medios por los cuales el ser humano se hace inteligible hacia él mismo y hacia los otros. Del mismo modo, las narraciones hacen que los hechos sociales, por un lado sean visibles y por otro establecen particularmente expectativas para los acontecimientos futuros. En este plano, Gergen será enfático en determinar que el relato no va a pertenecer a un sujeto particular sino que será producido en el seno del intercambio social.

Para Gergen, la autonarración se refiere a la explicación que se presenta en un sujeto acerca de su relación entre acontecimientos significativos o los sucesos de su vida cotidiana. Así, la identidad presente de un sujeto es consecuente de un resultado sensible de un relato vital. Será en la forma del relato donde el sujeto enlazará sus vivencias y de la cual obtendrá un sentido para ellas.

Gergen, (1996) situará la autonarración no como una función individual interna sino como una forma social de dar cuenta de sí mismo o en su extremo es en definitiva un discurso público o social.

Las narraciones son recursos conversacionales, construcciones abiertas a la modificación continuada en la medida en que la interacción progresa. En este contexto, el sujeto no constaría de un guión interno, una estructura cognitiva o una masa aperceptiva en busca de información o guía, no interpreta o “lee el mundo” a través de lentes cognitivas: no son autores de sus propias vidas. La autonarración es una suerte de

instrumento lingüístico alojado en las secuencias conversacionales de la acción. Serían en definitiva recursos culturales que cumplen con propósitos sociales como es la autoidentificación, la autojustificación, la autocrítica, etc. e hay la importancia de este en el plano organizacional al estar el individuo continuamente construyendo relaciones a través de un proceso de comunicación e interacciones.

De lo anterior se desprende una serie de Criterios que Gergen, (1996) plantea para la construcción de una narración inteligible en la sociedad contemporánea.

Establecer un punto final apreciado. Esto es que un relato debe ser dirigido hacia un punto que marque el hecho a relatar.

Seleccionar los acontecimientos relevantes para el punto final. En la narración se deben seleccionar los hechos que den cuenta del punto final.

Ordenación de los acontecimientos.

Estabilidad de la identidad. La narración bien formulada es característicamente aquella en que los personajes (o los objetos) del relato poseen una identidad continua o coherente a través del tiempo.

Vinculaciones causales. Gergen sugiere que según los estándares contemporáneos las narraciones ideales son aquellas en que se proporcionan una explicación del resultado.

Signos de demarcación. Se refiere a las distinciones entre el mundo que es relatado y el mundo donde se efectúa el proceso del relato.

Según Gergen, (1996) al utilizar estas convenciones narrativas el sujeto genera un sentido de coherencia y de dirección en la vida cotidiana pero el autor introducirá que a pesar de la existencia de los tipos de narración antes mencionados, existe virtualmente una infinitud de posibles formas de relato. Serán las exigencias de coordinación social las que favorecerán unas por sobre las otras. Así, al igual que las modas, las aspiraciones profesionales, las formas modales de la autonarración cambian.

Pero además el autor indica que existen 3 formas elementales de narración: narración de la estabilidad, esto es las formas narrativas que definen una estabilidad en el tiempo. La narración progresiva en donde existe un avance ascendente en el tiempo y la narración regresiva en donde existe un avance descendente en el tiempo.

Así mismo, estas 3 formas rudimentarias anticiparán narraciones de estructura más compleja, a saber, las narraciones dramáticas las cuales serían: la narración de la

tragedia (desde una narración progresiva a una regresiva), la comedia-novela (desde una progresiva a una regresiva a una progresiva, “vivieron felices para siempre” (desde una regresiva a una progresiva) y la epopeya heroica (alternancias entre narraciones progresivas y regresivas).

Estas formas de narración serán las estructuras que el sujeto elabora para hacer una narración de sí mismo en la relación.

Las construcciones narrativas de amplio uso cultural forman un conjunto de facilidades producidas que ofrecen una gama de recursos discursivos para la construcción social del yo. Pero las combinaciones son ilimitadas en donde no existe una sola estructura narrativa que determinaría una sola identidad sino que inducen a determinadas acciones y a desalentar otras en un momento determinado.

La narración primitiva de estabilidad permite al sujeto identificarse a sí mismo como unidades estables lo que permite culturalmente hablar de pautas culturales instituciones, identidades individuales pero a menudo se satura de valor; su racionalización a lo largo del tiempo.

En este aspecto Gergen indicará: desde el socioconstruccionismo no existe ninguna demanda inherente en cuanto a que la identidad deba mantener coherencia y estabilidad. No se considera a la identidad producto del lugar de la mente sino más bien de la relación. Situando en este sentido al importancia de establecer optimas relaciones sociales en los ambientes en que esta inmerso el individuo.

Esta visión muestra al yo como una unidad. Existiría una multiplicidad de yoes en tanto distintas relaciones, esto es, las personas pueden autonarrarse de muchas maneras dependiendo del contexto relacional.

Las adquisiciones para el sujeto en la autonarración es el potencial de comunicar y representar un yo más que establecer un yo cada vez más perdurable y complejo. En este mismo nivel, las narraciones progresivas tienen utilidad social en tanto permiten a los sujetos una variación subjetiva socialmente valorada en las relaciones. Así, el autonarrarse como siempre el mismo y que seguirá mejorando muestra una aproximación entre una narración de estabilidad y una narración de progresiva.

Las narraciones están inmersas en procesos de intercambio efectivo, estos sirven para unir el pasado con el presente y significar las trayectorias futuras. Este último ámbito se torna relevante ya que dispone el escenario para la evaluación moral.

Por ejemplo, sustentar que se es una persona honesta (narración de estabilidad) implica un futuro de avance continuado. Por otro lado, sostener que se pierden las capacidades por envejecimiento (narración regresiva) genera la expectativa de que será menos vigoroso en el futuro.

Las prácticas futuras estarán sujetas a la apreciación social por las narraciones previstas. Si una acción entra en conflicto con una narración, pone en duda su validez y puede que aquellas acciones sean censuradas socialmente. Por lo que la autonarración una vez utilizada establece las bases para el ser moral dentro de la comunidad. Así, la realización de la autonarración garantiza el futuro relacional.

Otro rasgo fundamental que Gergen introducirá es la negociación continuada de la identidad narrativa. Los incidentes en la narración involucran también acciones de otros que determinan la trayectoria de los demás, de este modo las construcciones del yo requerirán de todo un reparto de participaciones de otros yoes por consiguiente, cuando se utilizan acciones de los demás para hacerse inteligible, pasa a depender de su acuerdo. Esto es, que la validez narrativa depende de la afirmación de los demás. Pudiera entenderse que un reconocimiento y valoración de logros de un individuo por la empresa, programado para la consecución de beneficios para la misma optimiza el desempeño y motivación laboral siendo satisfactorio a su vez para la cultura organizacional, de esta manera se afirma un intercambio continuo.

Así, se sitúa al yo en una posición de interdependencia “inconstante” ya que del mismo modo que la auto inteligibilidad depende en que si los demás están de acuerdo o no sobre su lugar en el relato, también la identidad de los demás depende de la afirmación que ellos hagan al sujeto.

Y aquello es lo que da a la vida social el carácter de “redes de identidades en relación de reciprocidad”.

Gergen, (1996) indicará, “dado que la identidad de uno puede mantenerse sólo durante el espacio del tiempo que los otros interpretan su propio papel de apoyo, y dado que uno a su vez es requerido para interpretar papeles de apoyo en las construcciones de

los otros, el momento en el que cualquier participante escoge faltar a su palabra, de hecho amenaza a todo el abanico de construcciones interdependientes”.

Gergen, manifiesta que cuando dos partes en relación retiran sus papeles de apoyo, el resultado es una pérdida general de las identidades. Las identidades en este sentido, nunca son individuales, cada una está suspendida en una gama de relaciones precariamente situada. (Gergen; citado por Bravo, 2002)

Por otra parte, la perspectiva construccionista, permite considerar el significado en su contexto y así distinguir los factores que influyen en la construcción social de la realidad, partiendo de la definición que según Szalay y Bryson, (1974), le atañen como "la unidad fundamental de la organización cognoscitiva compuesta de elementos afectivos y de conocimiento que crean un código subjetivo de reacción, el cual refleja la imagen del universo que tiene una persona y su cultura subjetiva. Por lo tanto según tal definición, el significado psicológico es un elemento propio de la subjetividad del ser humano, que puede en si mismo y en la relación de otros elementos también propios de la subjetividad humana (emoción, sentimientos), producir o estimular la producción de conductas individuales y sociales.

Así mismo, Según, Valdéz, (1991), el significado es algo que se establece convencionalmente y casi siempre por consecuencia social o grupal; por lo cual el significado psicológico constituye un código de información relativo a un objeto en particular, ante el cual se presenta un comportamiento específico, y que también depende en gran medida de la base social que tenga.

De esta forma se puede conocer la realidad como una construcción social mediante la cual podremos acceder a otros mundos mentales posibles que resultan de la construcción tanto social como individual de los seres humanos. Así, la construcción de significados es participe de la conformación cultural, la cual permite una comprensión e interpretación de los seres humanos, es decir de como interpretamos nosotros el mismo hecho que el otro interpreta desde sus actos de interpretación. (Brunner, 1984).

Lo anterior, requiere construir socialmente ideas y significados públicos o compartidos, los cuales son construidos a partir de interacciones, negociaciones a través del lenguaje, ya que este permite la repetición, reelaboración, resignificación, construcción o reconstrucción de significados socialmente compartidos.

Por otro lado, la comunicación en la construcción de la realidad, está determinada por la cultura y viceversa, y es en este lenguaje donde elaboramos las distinciones, que nos permiten acercarnos al mundo constituido por el lenguaje. Frente a lo cual Maturana, (1991) afirma que el lenguaje está relacionado y es producto de la interacción social y su significado esta inmerso en las pautas y patrones relacionales de un contexto específico.

Teniendo en cuenta que la utilidad del lenguaje es fundamental en las relaciones interpersonales. Para Ibáñez, (1996) es a través de la coordinación relacional que aparece el lenguaje, y a través de este que adquirimos la capacidad de hacernos inteligibles. Así pues, a partir del lenguaje es como podemos acceder a los significados que construimos en la interacción cultural. Es así, como en cualquier contexto se establece un sistema de comunicación importante donde no sólo se posibilita la interacción con otros, sino la influencia del lenguaje en estados de ánimo, opiniones, comportamientos y decisiones. Por ende, el construccionismo comprende la realidad desde la intersubjetividad, reconociendo que las acciones y su significado parten de la construcción social, pero argumentando que las vidas interiores como lo expone Packman, (1996) no son tan privadas, ni tan internas, ni tan lógicas, o sistémicas como se ha supuesto.

Por consiguiente, en el conjunto de interacciones dadas en el trabajo y las condiciones de la organización por una parte, y por la otra, las capacidades, necesidades, cultura y situación del trabajador pueden ubicarse diferentes factores que construyen la complejidad del ambiente de trabajo, como lo son las relaciones interpersonales que pueden influir negativamente en la salud y la satisfacción laboral sino tienen un manejo asertivo provocando a su vez problemáticas como lo es el acoso laboral.

Dado lo anterior se plantea la pregunta de investigación que rige la presente investigación: ¿Significados del Acoso Laboral y sus Efectos en el Estrés Postraumático?

Con el fin de encontrar resultados que permitan dar respuesta a la pregunta planteada la presente investigación, tomo como Objetivo General: Describir la situación de estrés postraumático asociado al acoso laboral percibido por dos personas. Como objetivos Específicos los siguientes:

1. Descripción del acoso laboral percibido por las personas mediante entrevista.
2. Identificar los síntomas de Estrés postraumático.

3. Descripción de otros síntomas asociado al estrés postraumático y acoso laboral.
4. Asociación de los síntomas de estrés postraumático con los significados del acoso laboral.
5. Identificar situaciones de afrontamiento utilizadas por las personas.

Para llevar a cabo los objetivos planteados se identificaron unas categorías divididas en una serie de subcategorías las cuales permitieron organizar y comprender la información proporcionada, para el desarrollo de la investigación:

1. Acoso laboral
 - 1.1 Elementos
 - 1.2 Manifestaciones.
 - 1.3 Duración
 - 1.4 Efectos.
2. Síntomas que genera el estrés postraumático.
 - 2.1 Repetición de vivencias.
 - 2.2 Evasión.
 - 2.3 Aumento de excitación.
 - 2.4 Ansiedad.
 - 2.4.1 A nivel cognitivo–subjetivo.
 - 2.4.2 A nivel fisiológico.
 - 2.4.3 A nivel motor.
3. Factores asociados.
 - 3.1 Historial familiar de ansiedad.
 - 3.2 Hereditarias.
 - 3.3 Inestabilidad familiar.
 - 3.4 Factores sociales y culturales.
4. Situaciones de afrontamiento.

La primera categorización es el acoso laboral, definido como terror psicológico en el ámbito laboral que consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es colocado en una posición de indefensión y desamparo (Leymann, 1996) .Sus subcategorías son: elementos, incluidas en cuatro categorías como son: Asimetría de las partes, intención de dañar, producción

del daño y el carácter deliberado, complejo, continuado, predeterminado y sistemático (Leymann, 1996: citado por Hernández, 2004). Manifestaciones, la cual hace referencia a las conductas interactivas completamente normales; sin embargo, usadas frecuentemente y durante largos periodos de tiempo con el fin de hostigar, su contenido y significado se tornan en una peligrosa arma comunicativa (Leymann, 1992). Duración: hace referencia al tiempo de hostigamiento; criterios establecidos por Fuertes, (1996)), menciona una duración de por lo menos seis meses con una frecuencia de uno o más comportamientos de hostigamiento al menos una vez a la semana, y Efectos, en donde el acoso laboral afecta diferentes ámbitos del individuo, es decir, traen consecuencias tanto para el trabajador como para la organización, para su núcleo familiar y social y para la comunidad. Sus subcategorías son: Plano laboral, en términos de costos de producción más elevados, mayores rotaciones del personal, empeoramiento de la satisfacción laboral, entre otras. (Johnson, 1987; citado por Hirigoyen, 2001). Plano psíquico, en donde el síntoma característico es la ansiedad. Plano físico, el cual comprende síntomas tales como cefaleas, problemas digestivos y cambios en el sistema inmunológico. Y área familiar y social, o desequilibrio en las relaciones interpersonales con familiares y amigos (Leymann, 1995).

La segunda categoría hace alusión a los síntomas del estrés postraumático: El DSM IV, (2001) lo define como la exposición a un acontecimiento traumático durante el cual se experimenta temor, desamparo u horror, posteriormente las víctimas vuelven a experimentar el acontecimiento a través de recuerdos y pesadillas. Sus subcategorías son: Repetición de la vivencia, esta corresponde a recuerdos o pesadillas repetidas sobre el evento que les causó tanta angustia. Evasión, evitan las cosas que les recuerdan el evento traumático. Esto puede llegar a causar evasión de todo tipo: pensamientos, sentimientos o conversaciones sobre el incidente y también actividades, lugares o personas que les recuerdan el incidente. Y aumento de excitación emocional, se presentan dificultades en quedarse dormido o no poder despertar, irritabilidad o desplantes de rabia, dificultad para concentrarse, volverse muy alertas o cautelosos sin una razón clara, nerviosismo o facilidad para asustarse.

Todo esto nos permite considerar la siguiente subcategoría delimitándola como Ansiedad, la cual es una vivencia de temor ante algo difuso e indefinido (Rojas, 1998).

Así mismo, sus subcategorías corresponden a los síntomas de ansiedad más frecuentes los cuales son (Suinn, 1993): A nivel cognitivo-subjetivo, presentando preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc. A nivel fisiológico, se presenta Sudoración, tensión muscular, palpitations, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, dolores de cabeza, mareo, entre otros. Y a nivel motor, se evidencian manifestaciones tales como, evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

Por otro lado, se encuentran la tercera categoría denominada factores asociados que generan estrés postraumático, dentro de los cuales cabe mencionar las siguientes subcategoría que lo incluyen: La historia familiar, El aspecto hereditario, en donde se plantea que existe un alto grado de vulnerabilidad de sufrir estrés postraumático. La inestabilidad familiar y por ultimo en las subcategorías de este grupo encontramos los factores sociales y culturales ya que todas las personas están sometidas a este medio todo el tiempo generando una influencia que puede afectar al individuo.

Las situaciones de afrontamiento utilizadas por las personas, es nuestra última categoría, encontramos subcategorías tales como: La jurisdicción penal, la jurisdicción social, la jurisdicción civil y acciones ante la seguridad social.

Por último, cabe señalar el tipo de organización al que pertenecen los participantes. La participante pertenece a una empresa de seguridad. Esta empresa de servicios se encarga de la seguridad del ámbito militar. El segundo participante, pertenece a una compañía privada de productos alimenticios.

MÉTODO.

Tipo de investigación

Con el propósito de dar un escenario específico a lo que significa un proceso de investigación que contribuya a la realización del actual trabajo, se hace necesario comenzar delimitando su significado para lo cual tendremos en cuenta a los autores Hernández, Roberto y Col 1.998 quienes definen “La Investigación como un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y cierta para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”.

Para obtener algún resultado de manera clara y precisa es necesario aplicar algún tipo de investigación, la investigación está muy ligada al conocimiento actual de las personas y aquellos que desean efectuarla, deben seguir una serie de pasos para lograr el objetivo planteado o para llegar a la información solicitada. A su vez, la investigación tiene como base el método científico el cual incluye las técnicas de observación, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos.

Actualmente, la investigación es fundamental para el estudiante y para el profesional, esta forma parte del camino profesional antes, durante y después de lograr la profesión; ella nos acompaña desde el principio de los estudios y la vida misma.

Para el desarrollo de este estudio se utilizó la investigación cualitativa, según Strauss y Corbin (1990) se entiende por investigación cualitativa cualquier tipo de investigación que produce resultados a los que no se ha llegado a procedimientos estadísticos u otro tipo de cuantificación. Puede referirse a la investigación acerca de la vida de las personas, historias, comportamientos y también al funcionamiento organizativo de movimientos sociales o relaciones e interacciones.

Lo anterior nos permite tener un conocimiento más profundo acerca de la investigación cualitativa siendo productiva para la actual la investigación.

Por otro lado según Carr y Kemmis (1988), la investigación cualitativa es una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento y el desarrollo de cuerpo organizativo de conocimiento. Es de resaltar que es tipo de investigación permite la

organización de una serie de eventos y circunstancias que dan un marco específico al estudio realizado.

De la misma manera, para Guba y Lincoln, (1999) la investigación cualitativa es un conjunto de prácticas interpretativas de investigación, pero también es un espacio de discusión o discurso meta teórico.

La metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de la persona, habladas o escritas, y la conducta observable, como lo señala Ray Rist (1977), la metodología cualitativa consiste en un conjunto de técnicas para recoger datos.

De acuerdo con Rist (1977) la investigación cualitativa es inductiva y los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de pautas; en la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística.

La investigación cualitativa ayuda a mejorar el presente estudio porque nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor, con el propósito de formular nuevas teorías, incrementar los conocimientos; y de este modo llegar a elaborar teorías. De la misma forma, este consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.

Las personas, escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo.

Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de estudio. Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellos mismos. El investigador cualitativo aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones, para que todas las perspectivas sean valiosas. Los métodos cualitativos son humanistas al permitirnos estudiar a las personas cualitativamente. A su vez dan énfasis a la validez en su investigación, todos los escenarios y las personas son dignos del estudio.

Adicionalmente, Según González (1995), la investigación cualitativa generalmente se considera de dos maneras: desde el punto de vista Metodológico y desde el punto de vista Epistemológico. Desde el punto de vista metodológico se denominan investigaciones cualitativas a las investigaciones que usan herramientas de obtención y manejo de información, que no necesariamente requieren de la matemática o la estadística para llegar a conclusiones. En el plano Epistemológico postula una concepción global fenomenológica, inductiva, estructuralista, subjetiva; orientada al proceso.

Para el tipo de investigación cualitativa se pueden utilizar los siguientes diseños de investigación: Histórica, Exploratoria, Descriptiva, Correlacional, Explicativa, Cualitativa, Documental, Evaluativo, Proyecto Factible, Experimental, Expost-facto, e investigación acción (González, 1995).

Para el desarrollo de este estudio se utilizo la investigación descriptiva el cual busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Dentro de la investigación de tipo descriptivo, se pueden mencionar los siguientes diseños: estudios de casos, estudios de tipo evolutivo, estudios de seguimiento, análisis documental, análisis de tendencias.

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Ordenada con ciertos criterios de clasificación sirve para, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en nuestro trabajo contribuyendo con un mayor nivel de profundidad.

Diseño

Para el desarrollo de esta investigación se utilizara un diseño, el cual implicara adoptar una estrategia metodológica para la resolución de un problema; teniendo en cuenta la línea de la investigación consideramos pertinente utilizar el diseño cualitativo. Este diseño se divide en dos:

Diseño emergente el cual no se establece al comienzo del estudio, sino que surge a medida que se recogen los datos y se hacen los análisis y en segundo lugar el de

flexibilidad que nos permite modificar los planes conforme va avanzando la investigación (Valles, 1997).

Igualmente el enfoque cualitativo “radica en la realización de descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables, incorporando la voz de los participantes, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal y como son expresados por ellos mismos” (Serrano, 1994).

Es por esto que el diseño cualitativo busca favorecer la recogida y el tratamiento de un cuerpo cualitativo, fundado sobre una racionalidad comunicacional, de igual forma este se caracteriza por que el énfasis se hace en la aplicación de las técnicas de descripción y aplicación (Cerdeña, 1997).

Todo esto nos permite considerar que la investigación cualitativa favorece la estrategia de investigación relativamente abierta y no estructurada, en el cual el investigador decide por adelantado lo que va a investigar y como lo va hacer.

Condiciones éticas

La presente investigación tiene como base la ética en el desarrollo de la misma, partiendo de factores como la libertad de elección, la información en cantidad y con calidad suficiente y la validez y autenticidad de la decisión.

En este sentido, en relación con la información, se consideran como formas de limitación de la libertad la persuasión, la coacción y la manipulación, se toma en cuenta que cada participante tiene necesidades distintas de información, especialmente cuando tiene creencias particulares, una historia familiar o personal. Así mismo, se facilita la comprensión de la información, en cuanto a problemas objetivos (tecnicismos, expresiones largas) y subjetivos (capacidades físicas, sociales y psicológicas del entrevistado para comprender la información).

Por consiguiente, teniendo en cuenta que la investigación involucra vidas humanas se hace necesario la existencia y cumplimiento de aspectos que propendan por la dignidad y el respeto a los derechos fundamentales que proclama no sólo la constitución nacional, sino también las legislaciones internacionales. El respeto por el anonimato de los participantes protegiendo todos los datos obtenidos, es indiscutible y el dar a conocer los

procedimientos que se llevaron a cabo así como los resultados que se obtuvieron a partir de estos.

Muestra

Para la ejecución de este trabajo la muestra es de 2 personas, las cuales han sufrido o padecieron síntomas de estrés, por los efectos del acoso laboral.

A la par se realizó una entrevista semi-estructurada a cada uno de los individuos donde se recolectara la información requerida para esta investigación, logrando así obtener una documentación más verídica de la fuente principal (el entrevistado).

Metodología

La asignación de la muestra fue realizada mediante una selección intencional, teniendo como base los siguientes criterios:

- 1°. Cada participante debe ser un trabajador laboralmente activo.
- 2°. Cada participante debe estar ejerciendo el cargo o en el caso de haberse retirado de la misma deberá ser un periodo no mayor a un año.
- 3°. Sentirse acosado laboralmente, es decir, percibirse como blanco de frecuentes acciones hostiles por una o más personas dentro de la organización.
- 4°. Tener como mínimo estudios secundarios.
- 6°. Padecer síntomas de estrés como consecuencia del acoso laboral.

Técnicas de recolección de datos

Es importante definir las técnicas de recolección de datos para construir los instrumentos que nos permitan obtenerlos de la realidad. Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información (BRIONES, G. (1998).

Dentro de cada instrumento pueden distinguirse dos aspectos:

La forma, la cual se refiere a las técnicas que utilizamos para la tarea de aproximación a la realidad, en este trabajo se utiliza entrevista semiestructurada.

El contenido, se basa en la especificación de los datos que necesitamos conseguir. Se concreta en una serie de ítems que no son otra cosa que los indicadores que permiten

medir las categorizaciones, pero que asumen ahora la forma de preguntas, puntos a observar, elementos para registrar, etc.

Por consiguiente, el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de investigación: resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables y conceptos utilizados; pero también sintetiza el diseño concreto elegido para el trabajo. Mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección, la investigación alcanza la necesaria relación entre teoría y hechos (Briones, G. (1998).

Datos primarios y secundarios

Los autores Alvare, Jurgenson y Gayou. (2.003), mencionan las siguientes formas de recolección de datos:

Datos primarios: son aquellos que se obtienen directamente de la realidad, recolectándolos con sus propios instrumentos.

Datos secundarios: son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido elegidos y procesados por otros investigadores.

Dado lo anterior, existen diferentes técnicas de recolección de datos primarios y secundarios que son esenciales en el proceso de investigación. En primer lugar los autores definen las técnicas de recolección de datos primarios refiriéndose a dos métodos: a) la observación, la cual consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar y b) La entrevista, esta se fundamenta en una interacción entre dos personas, en la cual el investigador formula determinadas preguntas relativas al tema en investigación, mientras que el investigado proporciona verbalmente o por escrito la información que le es solicitada (Álvare, Jurgenson y Gayo, 2.003).

En este sentido, la entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. Se formulan preguntas a las personas con el fin de que estas aporten datos de interés, estableciendo un diálogo, donde una de

las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Su principal ventaja radica en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas (Alvare, Jurgenson y Gayou, 2.003).

Cave mencionar que nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o piensa hacer. Pero existe un importante desventaja que limita sus alcances. Cualquier persona entrevistada podrá hablarnos de aquello que le preguntemos pero siempre nos dará la imagen que tiene de las cosas, lo que cree que son, a través de su punto de vista sujeto de intereses y prejuicios subjetivos.

Los autores plantean que una entrevista que conlleve óptimos resultados debe tener en cuenta a una serie de factores: Es importante que la apariencia exterior del entrevistador resulte adecuada al medio social donde habrá de formular sus preguntas. El entrevistador debe poseer por lo menos una cultura media, que comprenda el valor y la importancia de cada dato recogido y la función que su trabajo desempeña en el conjunto de la investigación. Tendrá que ser mentalmente ágil, no tener prejuicios marcados frente a ninguna categoría de personas y, sobre todo, ser capaz de dejar hablar libremente a los demás, eliminando por completo todo intento de convencerlos, apresurarlos, o agredirlos con sus opiniones. La entrevista habrá de realizarse a las horas más apropiadas para las personas que responden, teniendo en cuenta que su posible duración no afecte la confiabilidad de los datos.

La entrevista es una técnica que en realidad se denomina entrevista no estructurada, y la encuesta es igual a lo que denominamos, en metodología, entrevista estructurada. Las entrevistas estructuradas serán aquellas que predeterminen en mayor medida las respuestas por obtener, y fijen de antemano sus elementos con más rigidez, mientras que las entrevistas informales serán las que transcurran de un modo más espontáneo, libre, sin sujetarse a ninguna imposición (Tesch, R (1998)).

En este sentido, una entrevista no estructurada o no formalizada es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas., sin guiarse por un cuestionario o modelo rígido.

Por otro lado, la Entrevista formal, es la manera menos estructurada posible de entrevista, ya que se reduce a una simple conversación sobre el tema en estudio. Lo importante es no ceñirse a algún esquema previo dando al entrevistado la sensación clara y definida de que puede hablar libremente y estimulándolo para que lo haga y cuidando de no influirlo demasiado con nuestras actitudes o las palabras que decimos. (Rodríguez J 1995)).

En la entrevista focalizada, el entrevistador deja hablar sin restricciones al entrevistado, proponiéndole apenas algunas orientaciones básicas pero, cuando éste se desvía del tema original, el entrevistador vuelve a centrar la conversación sobre el primer asunto (Alvare, Jurgenson y Gayou, 2.003)..

Según los autores, se emplea normalmente con el objeto de explorar a fondo alguna experiencia vivida por el entrevistado o cuando nuestros informantes son testigos presenciales de hechos de interés o de acontecimientos históricos.

La entrevista por pautas o guías, se guían por una lista de puntos que se van explorando en el curso de la entrevista. Los temas deben guardar una cierta relación entre sí. El entrevistador hace muy pocas preguntas directas, y deja hablar al entrevistado siempre que vaya tocando alguno de los temas señalados en la pauta o guía Castro A. (2001).

Se usan en situaciones parecidas a las anteriores y cuando se presentan casos en que los sujetos investigados prefieren más un desarrollo flexible que uno rígido, por sus propias actitudes culturales o necesidades.

Puede decirse que todas estas formas de entrevistas tienen en común poca formalización al permitir un diálogo más profundo y espontáneo, captando no sólo las respuestas a los temas elegidos sino también las actitudes, valores y formas de pensar de

los entrevistados. Su principal desventaja radica en la organización estadística ya que es poco práctico sistematizar un gran número de entrevistas de este tipo

Los problemas de registro pueden ser importantes, pues existe un gran número de palabras que es casi imposible de registrar en su totalidad. Pueden utilizarse grabadores, aunque es preciso determinar previamente si la presencia de estos aparatos cohibe o no a los informantes (Alvare, Jurgenson y Gayou, 2.003)..

Por otro lado, las entrevistas formalizadas se desarrollan en base a un listado fijo de preguntas cuyo orden y redacción permanece invariable. Comúnmente se administran a un gran número de entrevistados para su posterior tratamiento estadístico. Entre sus principales ventajas, podemos mencionar su rapidez y el hecho de que pueden ser llevadas a cabo por personas con mediana preparación, lo cual redundo en su bajo costo. Otra ventaja es su posibilidad de procesamiento matemático. Su mayor desventaja radica en que reducen grandemente el campo de información, limitando los datos a los que surgen de una lista taxativa de preguntas (Alvare, Jurgenson y Gayou, 2.003).

De acuerdo con Alvare, Jurgenson y Gayou, 2.003 las preguntas planteadas pueden ser:

Abiertas: donde se permite al informante responder con sus propias palabras.

Cerradas: donde el entrevistado debe de escoger una de entre las respuestas alternativas a la pregunta.

En ocasiones también se puede solicitar al sujeto que ordene según prioridad, preferencia, dificultad una lista de alternativas presentada.

La calidad de los datos de una entrevista depende estrechamente de las aptitudes de relación interpersonal del entrevistador, quien debe procurar crear un clima tranquilo para la entrevista y entablar con los informantes un nivel satisfactorio de comunicación (Alvare, Jurgenson y Gayou, 2.003).

Desde esta perspectiva las preguntas suelen dividirse en dos grandes tipos (Alvare, Jurgenson y Gayou, 2.003):

En primer lugar se encuentran las preguntas de alternativas fijas o cerradas las cuales formalizan el cuestionario, pues en ellas sólo se permite al entrevistado la posibilidad de elegir entre un número limitado de respuestas posibles.

En segundo lugar, las preguntas abiertas estas proporcionan una variedad más amplia de respuestas. Su redacción debe ser muy cuidadosa para evitar respuestas erróneas o confusas, y para evitar que ellas predispongan al entrevistado en uno u otro sentido.

Análisis de datos

El análisis de los datos se establece como un proceso complejo, con personalidad e importancia propia dentro del conjunto de la investigación, al que el investigador se suele enfrentar de un modo más o menos intuitivo o con una serie de pautas y estrategias no demasiado contrastadas (Martínez, M. 1.998).

De acuerdo con Martínez 1998, en las investigaciones de índole cualitativa, propias de las ciencias sociales y humanas, debido al carácter de los diseños y al tipo de datos recogido, el análisis es un proceso continuo de estudio de un gran volumen de datos e informaciones que deben ser adecuadamente procesados.

Los datos cualitativos obtenidos del trabajo empírico de la investigación rara vez dan respuesta por sí solos al problema planteado por aquélla. Para alcanzar la comprensión del problema u objeto de investigación, el investigador se ve obligado habitualmente a realizar ciertos procedimientos y operaciones que configuran el proceso de análisis de datos. En metodología cualitativa, cada investigación puede tener un determinado proceso de análisis de datos, ya que no existe un único formato a seguir en la investigación cualitativa (Martínez, M. 1.998)

Algunos autores, hacen referencia a capacidades personales del investigador como la creatividad, el talento artístico, la imaginación, el olfato detectivesco y la intuición como elementos esenciales del análisis de datos, y describen éste como un proceso intuitivo,

ambiguo y poco explícito. Sin embargo, de acuerdo con Rodríguez, Gil y otros (1995), por una concepción del análisis de datos como un proceso sistemático, ordenado y organizado de acuerdo con una serie de tareas establecidas como (Wood, 1989; Goetz y Lecompte, 1988; citados por Martínez, M., 1998).

“El análisis de datos es una actividad que implica un conjunto de manipulaciones, transformaciones, reflexiones y comprobaciones realizadas a partir de los datos con el fin de extraer significado relevante para un problema de investigación.” (Rodríguez y Gil 1995; citados por Martínez, M., 1998).

Dado lo anterior, el análisis de datos cualitativos está compuesto por una serie de pasos o etapas, en unos casos previas a la recogida de información y posteriores a ésta, que permiten desarrollar unos procedimientos válidos para extraer el significado de los datos en aras a la interpretación y comprensión del objeto de estudio. Por tanto, en el presente curso se detallarán en profundidad las tareas necesarias requeridas para el desarrollo de un análisis interpretativo de datos cualitativos y documentos de carácter textual.

Procedimiento

Como ya se ha planteado anteriormente en la presente investigación, se utilizará una metodología descriptiva-cualitativa, ya que esta nos facilitará la inmersión con el individuo en la problemática tratada y a la vez nos permitirá tomar una postura más objetiva frente a esta problemática laboral.

La muestra fue efectuada de una manera proyectada, teniendo en cuenta los juicios: Donde cada colaborador debe ser un trabajador dinámico, cada participante debe estar ejecutando el cargo desde hace más de seis meses, sentirse acosado laboralmente por varias personas de su organización, poseer un nivel de educación medio.

Por tal motivo, la muestra seleccionada, corresponde a dos trabajadores del género femenino y masculino. Una de ellas empleada de seguridad en el cargo de psicóloga y la otra persona trabaja en una compañía privada de productos alimenticios donde su cargo es operativo en una organización no gubernamental, con edades entre los 26- 30 años,

quienes han sufrido de acoso en su lugar de trabajo, por tal razón cada uno constituyo un ejemplo del acoso laboral y donde este ejerció una situación de estrés en su vida.

RESULTADOS

Caso 1

Para la trabajadora, las manifestaciones del acoso laboral incluyen asignar trabajos que no le corresponden, la cual significa realizar tareas que pertenecen a otros cargos: “Pues yo tenía que hacer labores más de secretaria”.

En esta medida, las manifestaciones del acoso laboral vivenciado por la trabajadora, compromete diferentes aspectos referentes a falta de reconocimiento laboral, ataques personales, desacreditación profesional, sentimientos relacionados con el acoso, maltrato laboral, agresión verbal, aislamiento social, violencia física, humillación laboral y persecución laboral.

De acuerdo con la entrevistada, el aspecto de falta de reconocimiento laboral implica desestimación o desvalorización: “Parecía ser que todo lo que hacía no tenía validez para ellos, como que ellos menospreciaban mi trabajo”. “Comenzaba que mi trabajo no era reconocido, no era valorado”.

En cuanto a los ataques personales dirigido a la trabajadora, se manifiestan críticas, burlas, rechazo y falsos rumores: “Mi jefe me llamo la atención de una manera muy grosera y pues yo sentí que algo les causo risa y a mi me afecto mucho”; “No se me tenía en cuenta para algunas decisiones de psicología, existieron situaciones tan desagradables como llegar de pronto a una discusión”;

“El hecho de que yo hiciera algún comentario daba para que de pronto a mis espaldas hablaran de que si yo tuviera la razón”.

Con relación a la desacreditación profesional; “Tenía que llegar y cumplir horarios que no eran mi horario, tenía bastante trabajo porque mi jefe me presionaba mucho por entregar informes y documentos pues que ya eran más trabajo de otra persona”.

Igualmente, la trabajadora percibe una presión que le genera una carga emocional que afectan sentimientos: “Yo comenzaba a sentirme como una carga para ellos, que el hecho que yo tuviera la razón y decir cualquier cosa, era como seguirme desgastando”.

Así mismo la participante se sintió agredida verbalmente por su jefe lo cual lo percibe como una humillación: “Mi jefe me llamo la atención de una manera muy grosera”; “En varias oportunidades fui agredida verbalmente”; “Tener que escuchar malos tratos o malas palabras”; “El hecho de gritarme delante de los compañeros”.

Por otra parte, la participante expresa que la humillación laboral se presenta con comportamientos hostiles y palabras, tendientes a menoscabar su autoestima y dignidad: “Usted que le pasa, usted no entrego eso, ahora dijo que no fue capaz”; “Llegaba la hora de entregar un informe y ya me iban a decir que estaba mal, que ya me iban a decir que no podía, que yo era una bruta, entonces creo que hacían como sentir cosas, perder la autoestima, perder todo lo que yo era”.

Entre tanto, respecto a la persecución laboral, la trabajadora percibe la presión ejercida mediante la descalificación y carga excesiva de trabajo en donde su jefe le expresa su intención de despedirla de la organización produciéndole desmotivación laboral: “Si no es capaz pues entonces busquemos a otra persona que sea capaz o sino es capaz entonces que otra persona lo haga, entonces yo sentía amenazado mi trabajo, me sentía amenazada como persona”.

En cuanto a los efectos, la participante vivenció situaciones tales como: estigmatización, empeoramiento de la motivación laboral, evitación, aislamiento y repercusiones en el plano físico y en el plano social. La trabajadora expresa que debido a las conductas hostiles por parte de su Jefe y compañeros empezó a dudar de su criterio y acciones generándole inseguridad y disminución de la autovaloración: “Ya parecía que lo que yo dijera se afectaba a la empresa pero no me afectaba a mí”; “Por lo que yo estudie y trabaje me hacían sentir muy mal”; “Ninguno de mis esfuerzos valió porque todo lo que yo hacia no valía, porque yo no sentía capacidad de nada”; “A veces yo me sentía muy insegura porque me recalaban tanto todo lo malo”.

La situación se fue prolongando causándole desmotivación laboral puesto que: “Esa falta anímica de estar allá presente en ese trabajo donde todo me parecía malo”.

Por otro lado, el aislamiento ha sido otra de las situaciones desfavorables con la que la participante se ha tenido que enfrentar; ella percibe que la intención de su jefe es desprestigiarla delante de sus compañeros logrando que estos no la tomen en cuenta: “Entonces todo ese trato de él y las dificultades con mis compañeros se fueron como reuniendo y formaron esa carga, ya todo llega a un extremo que era insoportable”. “El me echaba la culpa de todo podía salir yo con una mala experiencia”.

Al mismo tiempo, los aspectos en el plano físico y social se ven reflejados en el cansancio físico y mental provocándole dolores de cabeza, fatiga, mareos hasta el punto

en que la trabajadora no siente interés por volver al trabajo: “Sentía demasiado cansancio, demasiada fatiga, eh...sentía dolor de cabeza, muchos mareos”. Así mismo, en el plano social la participante sentía falta de apoyo y cambios en su vida cotidiana a nivel laboral y personal: “Yo no tenía ninguna forma de buscar apoyo de nada ni de nadie”; “Mi situación personal cambio, mi situación laboral cambio y todo eso me estaba llevando a tener muchas dificultades”.

Entre tanto, respecto a la duración del acoso laboral, la situación comenzó con una sobrecarga laboral por parte de su jefe, quien le exigía demasiados informes en un tiempo limitado, no logrando obtener los objetivos propuestos: “Yo estaba trabajando en esa empresa y mas o menos para mediados de julio que había que entregar archivos, informes, se comenzaron a dar los inconvenientes y pues ya transcurrieron mas o menos de tres a cuatro meses”; “Con un espacio de cuatro a cinco meses mas o menos que fue cuando decidí retirarme”.

Dado lo anterior, la participante manifestó síntomas de estrés postraumático, a través de la repetición de la vivencia, evasión, aumento de excitación emocional y ansiedad. El recuerdo se ve reflejado cuando la participante menciona: “yo soñaba con el trabajo, que iba hacer mañana”; “Pues mientras estuve en la empresa pensaba mucho en eso y cuales habían sido mis errores, si en realidad el error era mió o de otra persona”.

Igualmente, el aspecto de la evasión se ve reflejado en la forma como la participante evita las situaciones hostiles percibidas en su ambiente laboral de tipo: pensamiento, conversaciones, personas y lugares que le recordaran los incidentes: “Pero después que yo salí de allá, trataba de evitar mejor el tema”; “Pero recordar esos momentos que vivía allá, prefería como mejor dejarlo a un lado y vivir una nueva”; “Yo creo que mas bien la envidia; porque yo trataba de que no encontrarme con el jefe”.

Al mismo tiempo; señala que el aumento de exaltación emocional le producía intranquilidad; falta de sueño donde que han sido atribuidos a: “No podía dormir, me sentía muy intranquila, que no lograba conciliar el sueño y mi pensamiento no me dejaba”; “Pues en esos momentos yo sentía demasiada rabia, me sentía deprimida, yo recuerdo que yo llore mucho”

Así mismo, la trabajadora presenta estados de ansiedad a nivel cognitivo con angustia y frustración ante la sobrecarga laboral, la preocupación por la perdida de

trabajo y la incapacidad que le genera este; con un empobrecimiento de su autoestima: “Entonces yo sentía temor además de que pensaba que podía perder mi trabajo”, “Me causaba demasiado estrés, demasiada ansiedad, porque me había retirado de la empresa”; “Yo sentía que no podía con la carga ,me daba muchísima rabia, sentía ansiedad”; “Me llenaba de ansiedad y me daba demasiada preocupación saber que tenía esa situación, que tenía que afrontarla”; “Pues como que yo sentía que no, que yo no sentía capacidad de salir adelante”. En segundo lugar a nivel fisiológico la participante presenta dolores de cabeza, cansancio, demasiada fatiga y mareos: “Porque tenía un dolor de cabeza insoportable”; “Sentía demasiado cansancio, demasiada fatiga, sentía dolor de cabeza, muchísimo mareo”.

En cuanto a los factores asociados, la participante percibe las relaciones interpersonales con su familia afectadas debido a su relación laboral: “Yo llegaba a mi casa muy estresada, llegaba de mal genio por lo que me habían dicho, eh... llevaba ese peso sobre mis hombros”; “Tuve muchos inconvenientes también en mi casa, por eso, porque yo llegaba y no era un ambiente agradable, porque yo me la pasaba llorando”.

En resumen, para la entrevistada el acoso laboral que percibió en su lugar de trabajo, constituye una serie de comportamientos hostiles dirigidos hacia ella difíciles de manejar y afrontar, que le generaron perturbaciones como persona y como profesional. Específicamente, se refiere a aspectos tales como falta de reconocimiento laboral, ataque personales, desacreditación profesional, sentimientos relacionados con el acoso, maltrato laboral, agresión verbal, aislamiento social, violencia física, humillación laboral y persecución laboral.

Lo anterior se evidencia en situaciones tales como cuando sus compañeros de trabajo efectúan críticas de índole laboral en cuanto a lo que la participante realiza y son ignoradas sus opiniones, a su vez, ha tenido que ampliar su horario laboral y se siente desvalorada como profesional.

Para la trabajadora, las situaciones hostiles se viven diariamente, haciéndose más evidentes con el transcurso del tiempo. El hostigador principalmente es su jefe seguido por sus compañeros de trabajado. El jefe directo le ha maltratado laboralmente con agresiones verbales como gritos y críticas. Dentro de los efectos la trabajadora ha tenido manifestaciones de como perdida de la seguridad y disminución de la autovaloración,

evitaba recordar las situaciones vividas; así mismo la falta de motivación laboral que le generaba estrés. Se evidencia también aislamiento, ya que los demás empleados de la empresa y jefe, no la tenían en cuenta ni a nivel laboral ni personal, no proporcionando ningún apoyo y así mismo mostrando indiferencia. Al mismo tiempo, en el área física sentía cansancio, fatiga, dolor de cabeza y mareos, ante las situaciones que le generan ansiedad. En cuanto al área social la falta de apoyo le produjo dificultades en su ámbito laboral y personal.

La situación de acoso laboral tuvo su inicio desde el momento en que se presentó sobrecarga laboral y desacreditación profesional. El jefe directo ha sido elemento clave dentro de las continuas situaciones que vivencia, desconociendo sus capacidades intelectuales y prácticas como experto. Cabe señalar que la trabajadora decidió retirarse voluntariamente debido a la situación vivida.

En relación con lo anterior, la participante se sentía con angustia y ansiedad, presentándose insomnio, nerviosismo como intranquilidad soñaba con el trabajo, aumento de su carga emocional.

Caso 2

Para C.M, el acoso laboral se encuentra relacionado con situaciones que implican que el jefe y supervisor le restaran autonomía y credibilidad profesional, asignándole tareas que correspondían a los cargos de servicios generales y además no le proporcionaban los recursos necesarios para un óptimo desempeño y seguridad personal, ya que sus tareas eran de alto riesgo: “Manipular insumos sin ninguna protección”; “Primero que todo no cumplía con los requisitos necesarios para el análisis del producto”; “No se recibe ninguna capacitación”; “Muchas veces me tocó la cuestión de lavar pisos, bodegas, producto almacenado, la verdad no era mi función”.

De acuerdo con lo anterior, en la situación de humillación laboral que percibió C.M, en su lugar de trabajado, se ven involucrados aspectos como: discriminación laboral: “Sin embargo ellos me indiscriminaban constantemente”, “Ellos a cada rato especulan de mí”; En cuanto al aislamiento social este se ha manifestado en C.M como: “Tenía inconvenientes con mis compañeros de trabajo”; “Cuando estaba libre tampoco me quería atender”.

Por otra parte el trabajador vivencio amenazas con la intención de su desvinculación laboral: “Me amenazaban con que me iban a echar”; “Mi Jefe me decía que me iba a echar sino cumplía con los requisitos que el me pedía” es comunicación, control, tareas y sentimientos generados en la participante. De la misma manera, el trabajo realizado por C.M. no era tenido en cuenta: “Ellos están en desacuerdo con mi desempeño laboral”.

Al mismo tiempo, C.M fue agredido verbal y físicamente por parte de sus compañeros: “Discusiones generalmente verbales pero hubo en algunos casos agresión física y la verdad no teníamos términos de arreglar alguna discusión con mis compañeros”; “Las agresiones fueron continuas”. A su vez, C.M, señala haber vivenciado continuos ataques personales como criticas, burlas y menosprecio: “Siento que ellos me critican constantemente y se burlan de mi forma de ser”; “Critocaban constantemente mi trabajo”.

Con relación a los efectos, sus sentimientos se afectaron presentando rencor, presión, incomodidad y preocupación: “Sentimientos sí, de rencor, de rabia y a veces egoísmo”; “Me siento incomodo”; “Siento gran preocupación”; “Siento que me querían echar”. C.M. a nivel físico manifiesta estrés, presentando consecuencias físicas como gastritis e insomnio: “Estoy algo estresado”; “Ya que el supervisor me estresaba constantemente con bajar el sueldo, casi todos los días”; “Casi no podía dormir muy bien”; “Pasaba en vela, tenia gastritis”. De la misma manera, en el plano familiar las relaciones se afectaron negativamente: “La comunicación con mi hijo fue disminuyendo”.

Entre tanto y complementando, el tiempo del acoso laboral que C.M Soporto fueron cinco meses: “Mas o menos a mitad del año pasado, dure hasta diciembre”; “Comenzaron en junio y ahí en adelante fueron como cinco meses”.

Con relación al estrés, el participante vivencio síntomas tales como repetición de la vivencia: “Recordaba malos tratos. Aumentaba el estrés cada vez mas, el saber que al otro día tenia que llegar y soportar el conflicto diario. Pensaba mucho en lo que me pasaba”. Evasión: “Pero después de que yo salí trate de no recordar más ese episodio de mí vida. "Me estaba enfermando el hecho de recordarlo”. Y aumento de la excitación emocional: “Si muchas veces cuando sentía mucha presión no podía dormir muy bien. Sentía una gran preocupación porque el supervisor me estresaba. “Me preocupaba

bastante porque eran mis únicos ingresos”. “Yo llegaba con ese estrés de mal genio por todo lo que me estaba pasando”. “Aumenta el estrés cada vez más. Desespero. No podía estar tranquilo”.

Por otra parte C.M. señala situaciones de ansiedad a nivel cognitivo y fisiológico en donde las reacciones fueron de agresividad y rabia: “Bueno en algunos casos sentía ansiedad y la reacción era agresividad y rabia. Soportar la angustia y el estrés que me causaba estar allí. Estoy algo estresado. Ya que el supervisor me estresaba constantemente bajar el sueldo. No podía dormir muy bien. Algunas veces pasaba en vela. Me dolía la cabeza la espalda. Tengo gastritis crónica”.

Finalmente se encuentra en el participante factores asociados tales como Inestabilidad familiar: “La situación económica empeoró más. La comunicación con mi hijo y esposa fue disminuyendo. Yo sé que en el fondo ella estaba sufriendo mucho por lo que estaba pasando”.

En resumen, C.M. vivenció acoso laboral, presentando situaciones tales como: asignación de tareas que no le correspondían; no contaba con los recursos necesarios para el desempeño laboral implicando un riesgo profesional. Del mismo modo, la presión era ejercida por parte de su jefe como del supervisor quienes obstaculizaban su trabajo, lo agredían verbal y físicamente presentando continuas discusiones con sus compañeros. Lo anterior provocó en C.M. incomodidad laboral, personal y física manifestándose con estrés, dolores de cabeza, espalda, muscular, y gastritis crónica. Al mismo tiempo, sentimientos de rabia, angustia y miedo. Estas situaciones afectaron negativamente las relaciones familiares.

DISCUSIÓN

Tras haber realizado el análisis de los resultados encontrados, se hace preciso efectuar una sustentación de los mismos, bajo fundamentos que faciliten comprender los significados que construyen dos trabajadores con relación a su situación de acoso laboral.

Por consiguiente, cabe señalar que la empresa de seguridad que presta sus servicios al contexto militar y la Empresa de productos alimenticios, ámbitos laborales en los que los trabajadores han percibido acoso laboral, constituyen sistemas de relación; en este sentido, la interacción continua y dinámica de los entrevistados con compañeros y superiores les ha permitido comprender su situación.

Las experiencias significadas por los trabajadores dejan percibir que las interacciones ocurridas en su contexto laboral, con compañeros y superiores, han sido mediadas por las narraciones, elemento fundamental para dar sentido a sus significados. Es decir, la autonarración se refiere a la explicación que se presenta en un sujeto acerca de su relación entre acontecimientos significativos o los sucesos de su vida cotidiana. Será en la forma del relato donde el sujeto enlazará sus vivencias y de la cual obtendrá un sentido para ellas (Gergen, 1996).

De esta manera, los relatos de los trabajadores hacen que los hechos sociales, por un lado sean manifiestos y por otro establecen expectativas para los acontecimientos futuros, que se producen en el intercambio social. La relación bilateral con los compañeros o personas que están en el medio donde ellos trabajan, les ha permitido crear una perspectiva con sentido para sí mismos, lo que establece experiencias, en la producción de los significados que han construido los propios trabajadores, donde se dan cuenta de una realidad creada desde su propia experiencia, y proporcionada a su vez de forma conjunta, lo que busca interpretar la experiencia de acoso laboral como una situación tanto grupal como personal dentro de su entorno organizacional.

En este sentido, la comunicación implica un compromiso y, por ende, define la relación, que surge de intercambios resultando vital para las interacciones en marcha. En el ámbito laboral como en otros, la relación depende de la construcción de la comunicación entre los participantes que se identifican con los otros trabajadores en una variedad de formas emocionales, acepta roles y actitudes de los otros, o sea que los

internaliza y se apropia, volviéndose así capaz de identificarse él mismo, de adquirir una identidad subjetivamente coherente.

De acuerdo con lo anterior, desde las relaciones construidas por los trabajadores con los demás, se observaron patrones de comunicación disfuncional como, rumores, críticas, calificativos despectivos, comentarios erróneos, ambivalencia en las órdenes, palabras groseras y gritos. Así, el medio predominante para el acoso laboral es la comunicación entendida como destructiva, descalificante y excluyente que multiplica el efecto estigmatizador en el ejercicio de la asimetría de una relación (Duque, 2000; citado por F. Silvia, 2003).

De esta manera expresiones como: “El hecho de gritarme delante de los compañeros”; “Usted que le pasa, uno no entrego eso; ahora dijo que no fue capaz” “Ellos a cada rato especulan de mí”; “Mi jefe me llamo la atención de una manera muy grosera”; “No se me tenía en cuenta para algunas decisiones de psicología”, hacen que los trabajadores sistematicen sus experiencias y les facilita comprender lo que para ellos significa el acoso laboral, que mencionan estar percibiendo.

Lo anterior permite señalar a su vez, que la comunicación no es el único elemento fundamental para la ejecución y comprensión de las experiencias vividas de los trabajadores, puesto que tales realidades no se sujetan exclusivamente a esta, sino que hacen parte de otros factores dados en las organizaciones de los participantes, como por ejemplo la asignación de trabajos que no le corresponden, desacreditación profesional y amenazas, que constituyen situaciones adversas manifiestas a través de conductas hostiles que han conllevado al deterioro de las condiciones laborales. Es decir, las conductas de acoso delinear un marco en el cual la persona maltratada no se encuentra totalmente libre para ejercer una defensa efectiva y tiene que ver con el control que el acosador ejerce sobre los recursos que la víctima desea o necesita. (Duque, 2000; citado por F. Silvia, 2003). Adicionalmente, con llevan graves consecuencias de índole Psíquica, física y social para la persona que se ve sometida. (Knorz y Zapf, 1996).

Con relación a la situación percibida por los trabajadores esta se encuentra condicionada por situaciones adversas originadas en la interacción con otros miembros de la organización. Por ejemplo, tal como lo revelan los trabajadores: “Existieron situaciones tan desagradables, como llegar de pronto a una discusión, tener que escuchar

malos tratos o malas palabras, el hecho de que me ignoraran a mi los compañeros porque pareciera que ya mi cargo no bastaba y pues yo llegaba con ese estrés y con todo ese desgaste a mi casa y tenia problemas con mi esposo, eh.. Mi situación personal cambio, mi situación laboral, cambio y todo esto me estaba llevando a tener muchas dificultades. Si en varias situaciones me sucedió esto porque por ejemplo en una ocasión mi jefe me llamo la atención de una manera muy grosera y pues yo sentí que alguien les causo risa y a mí me afecto mucho y además pues el hecho que yo hiciera algún comentario daba para que de pronto a mis espaldas hablaran. Tenía que relajarme y bajar un poco el estrés porque esa situación me tenía muy mal. Si tuve algunas situaciones con el supervisor en las que el me decía que el me iba a echar sino cumplía con los requisitos que le me pedía”.

En este sentido, es indiscutible de que para ambos trabajadores las situaciones de acoso laboral son reconocidas como desagradables y aversivas, y que se enfatizan en relación con los demás, afectando no solamente su área personal sino, otras áreas como la laboral que son importantes para su bienestar.

Igualmente, se halló que los agresores se han valido de estatutos de poder como la influencia sobre los miembros de la organización y el nivel jerárquico para llevar a cabo los comportamientos hostiles. Estos pertenecen, en el primer caso, a un jefe aprobado por los demás miembros de la organización debido a su popularidad. En el segundo caso, se percibe una relación autoritaria por parte del supervisor quien es apoyado por los líderes superiores y demás compañeros de trabajo imponiéndose de manera amenazante. En este sentido, Gergen (1996), manifiesta que cuando dos partes en relación retiran sus papeles de apoyo, el resultado es una degeneración general de las identidades.

Convendría constatar, con futuras investigaciones y en más contextos laborales colombianos, si tal como afirma Leymann (1996) estas dos formas de expresión son las que más se presentan en las organizaciones donde sus trabajadores vivencian el acoso laboral.

Esto permite especular en la posibilidad de que en el acoso laboral existe un manejo de poder por parte de algún directivo que tiene control directo de sus superiores y que por lo tanto son aprobados al considerar aparentemente la acertividad de su liderazgo

minimizando la importancia del bienestar de los trabajadores a través de una conducta agresiva y descalificante dando lugar a un desmejoramiento laboral.

De otro lado, considerando la realidad construida por los participantes desde su propia representación y en relación con los factores que las constituyen, como lo físico, social y familiar, se encontró que estos han sido afectados negativamente, prueba de ello es que ambos trabajadores se sienten angustiados y desmotivados; uno de ellos presenta dolor de cabeza y ansiedad mientras que el otro trabajador presenta agresividad, dolores musculares y gastritis, ambos relacionados con el estrés.

En este sentido, Fontana (1992) destaca algunas distinciones, teniendo presente que muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiéndose en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, el estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Se puede decir, que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Se observó, en el primer y segundo caso que los participantes presentan dos niveles de ansiedad, con diferentes respuestas. A nivel cognitivo: “Entonces yo sentía temor y además de que pensaba de que podía perder el trabajo. Yo sentía que no podía con la carga, me daba muchísima rabia, sentía ansiedad. Soportar la angustia y el estrés que me causaba estar allí”. Y a nivel fisiológico: “Sentía demasiado cansancio, demasiada fatiga, sentía dolor de cabeza, muchos mareos”. Algunas veces pasaba en vela. Me dolía la cabeza la espalda Tengo gastritis crónica”. Esto hace ver con mayor claridad que en esta investigación, la ansiedad, en ambos participantes es una respuesta muy recurrente como manifestación del estrés, que ellos presentaban frente al acoso laboral

Por otro lado, en ninguno de los casos durante la investigación de acoso laboral se presentó estrés postraumático definido como “la exposición a un acontecimiento traumático durante el cual se experimenta temor, desamparo u horror, posteriormente las víctimas vuelven a experimentar el acontecimiento a través de recuerdos y pesadillas. Los síntomas del trastorno de estrés postraumático por lo general aparecen en un período de tres meses de la situación traumática, sin embargo, a veces se presentan meses o hasta años después”. DSM IV, (2001). Aunque, los participantes manifestaron síntomas del mismo que es indispensable mencionarlos: Repetición de la vivencia: “Pues mientras

estuve en la empresa pensaba mucho en eso y cuales había sido mis errores. Pensaba mucho en lo que me pasaba”.Evasión: “porque yo trataba de no encontrarme con el jefe. Pero después de que yo salí trate de no recordar más ese episodio de mí vida”. Y aumento de exaltación emocional: “Pues yo en esos momentos yo sentía demasiada rabia, me sentía deprimida, yo recuerdo que yo llore mucho. Si muchas veces cuando sentía mucha presión no podía dormir muy bien”.

Lo anterior hace ver la necesidad de continuar, indagar y profundizar acerca de los posibles hechos sucedidos después de que los participantes se retiraron de la organización, con el fin de conocer si al cabo del tiempo y ante otras vivencias desarrollaron estrés postraumático. Esto podría contribuir a una adecuada objetivación de la investigación.

Por otro lado cabe mencionar, como factor asociado, que los participantes se vieron afectados en su en su vida personal al vivenciar inestabilidad familiar dificultando las relaciones interpersonales. En ambos casos presentaron problemas de comunicación y disfuncionalidad en las relaciones, lo quiere decir que el acoso laboral no solamente afecta el área laboral sino todos los entornos sociales que rodean a una persona. Es decir, los participantes han tenido dificultades con sus familias y uno de ellos problemas económicos y a su vez cambios sociales en el ambiente laboral que les generaron una sensación de inseguridad que aumenta la sensibilidad frente a la situación conflicto. Así mismo esta situación hace que las personas tengan que recurrir a mecanismos que le ayuden a mejorar su bienestar como lo es la asistencia al medico y el apoyo social.

Finalmente, se propone para futuras investigaciones, realizar estudios con una población más amplia y el tiempo que requiere la misma, ya que en la actual investigación se contó con un tiempo reducido, que no permitió llegar a la respuesta propuesta por la investigación. También debe hacerse Triangulación con compañeros, hijos, esposo (a). De esta manera se deja abierta la investigación.

REFERENCIAS

- Álvarez, Juan L; Jurgenson, Gayou. (2.003). *Cómo Hacer Investigación Cualitativa. Fundamentos y Metodología*. Editorial Paidós Educador. México- D.F.
- Astin, M.C. y Resick, V.E. (1997): *Tratamiento cognitivo- conductual del trastorno de estrés postraumático*. En V.E. Caballo (Dir.), Manual para el tratamiento cognitivo- conductual de los trastornos psicológicos.
- American Medical Association, news release, June 28, 2004) *Trastorno por estrés postraumático (TPET) (Parte I)* .
- Barlow. D. (2002) *Trastorno de estrés postraumático*, Psicología Anormal.
- Briones, G. (1998). *Métodos y técnicas avanzadas de investigación aplicadas a la educación y a las ciencias sociales*. ICFES. PIIIE. Bogotá
- Bravo, U. (2002) *Hacia una comprensión del Construccionismo social de Kenneth Gergen*.
- European Journal of Work and Organizational Psychology (2002) *Suposiciones básicas y síntomas del estrés postraumáticos entre víctimas del Bullying en el trabajo*.
- Fontana, D (1992), *Control del estrés*. Editorial El Manual Moderno. México
- Fuertes, J *Acoso Laboral 2004 acoso laboral: psicoterrorismo en el trabajo de los conceptos teóricos a la realidad práctica*. Madrid: / Aran Ediciones, /
- Gergen, K. (1996). *Realidades y Relaciones*. Barcelona: Paidós.
- Gergen, K. (1997). From self to relationship: Theory and practice. Conferencia por invitación presentada en el XXVI Congreso Interamericano de Psicología, Brasil, 6-11 de julio, 1997.
- González, J. (1995) *.Tipos y Diseños de Investigación*. Revista nacional de Orientación, Vol. 4 y 5. Universidad pedagógica experimental Libertador. Venezuela.
- Gaceta del congreso. *Cámara de representantes, Proyecto de Ley número 88 de 2004*.
- Gómez, J., *Estudio del conocimiento sobre la violencia urbana en Antioquia en la década de los noventa*. Informe de Investigación Medellín 2000.
- <http://www.lasasesorias.com/es/profesional/laboral/noticias.html#regulacion>. (2204).

- Hernández Sampieri, Roberto y Col. (1.998). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill. México- D. F.
<http://www.diariomedico.com/psiquiatria/n180700.html>.
- Hughes, J. (1985). *The philosophy of social research*. New York.
http://www.carm.es/ctra/cendoc/dossier/Acoso_Laboral.asp, citado 29 octubre del 2004.
<http://www.psycoconsul.com/articulosPSI/acoso-laboral.htm>. citado el 12 noviembre 2004
http://www.ugt.es/Acoso_Laboral/clmancha.html. Citado el 1 de marzo del 2005.
<http://members.fortunecity.es/matiasasun/gergen1construcc.html>. Citado 15 septiembre del 2004.
- Hernández, H., (2004). Acoso Laboral: acoso moral en el Derecho Laboral. *Actualidad Laboral y Seguridad Social*
<http://www.lasasesorias.com/es/profesional/laboral/noticias.html#regulacion>. citado 25 de febrero del 2005.
- Ibañez, T. (1994). *Construccionismo y Psicología*. Revista Interamericana de Psicología, 28(1), 105-123.
- Kvale, Steinar. (1.996). *Las entrevistas, Una Introducción a la Investigación Cualitativa*. Thousand Oaks- California.
- Leym J (2000). *Reflexiones sobre la violencia*. Madrid Alianza.an, H. (1996). Acoso Laboral. Paris: Senil.
- Leymann, H (1995). Acoso Laboral y psicoterror en el lugar de trabajo. Videotape.
- Leymann, Keane,Wiew, Verlag des.H., *Desarrollo del Acoso grupal, moral (Acoso Laboral) en el trabajo*.
- Lorenz, K., *biología del comportamiento: Rices instintivas de la agresión, el miedo y la libertad*". México, 1978.
- Lazarus, Richard *Estrés y proceso cognitivos* Barcelona 1986.
- Le Scanff, C, Bertsch J ., Manuel Serrat Crespo. -- (1999) *Estrés y Rendimiento*. Publicaciones.
- Ley año XXV numero 6087.(2003)*Tratamiento Jurídico del Acoso Laboral y de otros riesgos Psicosociales*.

- Lincke K.(2003) *El Acoso Laboral fenómeno global y su regularon jurídica*.
Editorial:Iberglobal,Newslettern 157.
- Morant J. (2002) *Noticias jurídicas*, editorial América, México.
- Martínez, Miguel. (1.998). *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de Investigación*. Editorial Trillas. México- D. F.
- Merril F., Raber; George, Dyck; tr. Jaime Schlittler. *Control del estrés para la salud mental*. Grupo Editorial Iberoamérica, 1997 México.
- Acoso Laboral: Acoso Psicológico*. Folleto informativo, editado por la Oficina Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales de UGT en Castilla-La Mancha.
- Management, Science and Finance: Prevention of violence At Work, and MSF Guide With Model Agreement and Violence At Work Questionnaire. En MSF Health and Safety Office. Herts, Reino Unido. 1993.
- National Institute of Mental Health) Bobes, J.; Bousoño, M.; Calcedo,A y González,M.P. (2000). *Trastorno de estres postraumático*.Barcelona: Masson
- National Center for PTSD *A program of the U.S. Department of Veterans Affairs*
Trastorno de estrés postraumático
- Paidós, (2001) *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*.
- Romero, J (2003). *Instituto regional de seguridad y salud en el trabajo*. Comunidad de Madrid. Acoso Psicológico Laboral.
- Rosenberg, (1991). *Assaultive violence. En violence in America: A Public Health Approach*. Rojas, E. (1998). *La ansiedad, como diagnosticar y superar el estrés, las fobias y las obsesiones*. Vivir mejor. México.
- Ramirez. L. (2003) *Seminario latinoamericano de acoso moral y salud mental en el trabajo*.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y proyectos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia, Facultad de Enfermería.
- Sandin, E. (2003). *Investigación cualitativa en educación fundamentos y tradiciones*. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana de España.

- Suinn, Richard (1993) *Entrenamiento en manejo de ansiedad: una terapia de conducta*.
Editorial Desclée de Brouwer
- Taylor S. y Bogdan (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de la investigación*.
Paidós, Barcelona 2000.
- Trad.: F. Fuertes. (1996) *European Journal of Work and Organizational Psychology of work*, 165-184.
- Velez. W., Uribe. M.T ,Coroprese. M ,Uribe. m,(2004) *Proyecto de ley numero 88 Cámara*.
- White F. “De la evidencia al desempeño: como fijar prioridades y tomar buenas decisiones”. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 1998; 4(1): 69-74.
- World Health Organization. “United Nations Commission on Human Rights adopts resolution and decisions on health related matters”. *Int Dig Health Legis*, 1997; 48:

APÉNDICE A
MODELO MATRIZ DE RESULTADOS

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	FRESES CON SENTIDO	INTERPRETACIÓN
-----------	--------------	--------------------	----------------

APÉNDICE B
GUIÓN DE ENTREVISTA

Tema: Acoso Laboral: Hostigamiento en el lugar de trabajo

- 1) ¿Cual es la función de la empresa?
 - 2) ¿Qué tipo de trabajo usted realizó?
 - 3) ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la actual empresa?
 - 4) ¿Su trabajo requiere aplicar muchos conocimientos?
 - 5) ¿Qué tipo de dificultades se le han presentado?
 - 6) ¿Cuándo empezó a tener dificultades?
 - 7) ¿Presentó momentos o situaciones desgastadores emocionalmente?
 - 8) ¿Le preocupó no encontrar otro trabajo en el caso en que perdiera este?
 - 9) ¿Le preocupó que le cambiaran tareas en contra su voluntad?
 - 10) ¿Estaba preocupado por si le variaban el salario?
 - 11) ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibió apoyo necesario de sus jefes inmediatos?
 - 12) ¿Consideraba que el reconocimiento que recibía de su trabajo fue adecuado?
 - 13) ¿Sintió que la gente se reía o critique a sus espaldas?
 - 14) ¿A que le atribuyó estas dificultades?
 - 15) ¿Cómo fueron las discusiones con sus compañeros y cómo se resolvieron estos conflictos en su trabajo?
 - 16) ¿En su trabajo le impedían comunicarse o lo atacan verbalmente criticando trabajos realizados?
 - 17) ¿Fue agredido verbalmente?
 - 18) ¿Se sintió estresado con mucha frecuencia?
 - 19) ¿Tenía situaciones de amenaza en su trabajo?
 - 20) ¿Presento conflictos en su trabajo particularmente?
 - 22) ¿Cuándo empezaron las agresiones y cuánto duraron?
 - 23) ¿Cómo afecto esta situación en su vida familiar?
 - 24) ¿Tenía dificultades para dormir o para despertar?
 - 25) ¿Se le dificultaba recordar la situación vivida?
 - 26) ¿Se sintió nervioso con facilidad?
-

-
- 28) ¿Cuales fueron sus sentimientos con respecto a esta situación?
- 29) ¿Sufrió algún principio de enfermedad física o psicológica a causa de esta situación?
- 30) ¿Se sentía ansioso y como reaccionaba ante esta emoción?
- 31) ¿Acudió al medico con que frecuencia y que síntomas tenía?
- 32) ¿Su familia sufre o ha sufrido ansiedad?
- 33) ¿Acudió a procesos legales para denunciar esta situación?
- 34) ¿Cuando interpuso la demanda y por que lo hizo?
-

APÉNDICE C

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTAS ENTREVISTA
1. Acoso laboral: Todo acto de violencia física, psicológica o moral que atente con la dignidad de una persona.	1.1 Elementos: se divide en tres:	¿Cuál es la función de la empresa?
	- Asimetría de las partes	¿Qué tipo de trabajo usted realizó?
	- Intención de dañar	¿Qué tipo de relación laboral tenía con la empresa?
	- Producción del daño.	¿Su trabajo requería aplicar muchos conocimientos?
	1.2 Manifestaciones:	¿Qué tipo de dificultades se le presentaron?
	- Desacreditación profesional,	¿Cuándo empezó a tener dificultades?
	- Aislamiento social.	¿Queremos que nos relate la situación de acoso la cual sufrió?
	- Ataques personales	¿Como fueron las discusiones con sus compañeros y como se resolvieron estos conflictos en su trabajo?
	- violencia física	¿Sintió que la gente se reía o criticaba a sus espaldas?
	- Conflictos familiares.	¿A que le atribuyó estas dificultades?
	1.3 Manifestaciones.	¿Cómo afectó esto a su familia y a su vida personal?
	1.4 Duración.	¿Cuándo empezaron las agresiones y cuanto duraron?
	2.1 Repetición de la vivencia.	¿Tenía situaciones de menaza
	2.2. Evasión.	
2.3. Aumento de excitación emocional.		
2.4 Ansiedad.:		
- Anivel cognitivo-subjetivo		
- A nivel fisiológico		
- A nivel motor.		
2.Síntomas de el estrés posttraumático:		
Son señales que la persona siente		

en su trabajo?

¿Presento momentos o situaciones desgastadores emocionalmente?

¿Tenía dificultades para dormir o para despertar?

¿Se le dificultaba recordar la situación vivida?

¿Se sintió nervioso con facilidad?

¿Cuáles eran sus sentimientos con respecto a este acoso?

¿Sufrió algún principio de enfermedad, una enfermedad física a causa de eso?

¿Se sintió ansioso, y como reaccionaba ante esta emoción?

¿Le preocupó no encontrar otro trabajo en el caso en el que perdiera este?

¿Le preocupó que le cambien tareas contra su voluntad?

¿Estaba preocupado por si le variaban el salario?

¿Consideraba que el reconocimiento que recibía de su trabajo fue adecuado?

¿En su trabajo le impedían comunicarse o lo atacaban verbalmente criticando trabajos realizados?

		<p>¿Fue agredido verbalmente?</p> <p>¿Presento conflictos en su trabajo particularmente?</p> <p>¿Se le dificultó recordar la situación vivida?</p>
3. Factores asociados:	3.1 Historial familiar de ansiedad.	¿En las situaciones difíciles en el trabajo, recibió el apoyo necesario de sus jefes inmediatos?
Son ciertas características que influyen en el desarrollo de la persona y afectan su vida.	3.2 El aspecto hereditario.	¿Se sintió nervioso con facilidad?
	3.3 La inestabilidad familiar.	¿Cuáles fueron sus sentimientos con respecto a esta situación?
	3.4 factores sociales y culturales	¿Sufrió algún principio de enfermedad física o psicológica a causa de esta situación?
4. Situaciones de afrontamiento:	4.1. parte judicial.	¿Se sintió ansioso y como reaccionaba ante esta emoción?
Son las acciones que el afectado ejecuta para enfrentar el problema	4.2 Ayuda profesional.	¿Acudió al médico con que frecuencia y que síntomas tenía?
		¿Su familia sufre o ha sufrido ansiedad?
		¿Acudió a procesos legales para denunciar este acoso?
		¿Cuándo interpuso la demanda y porque lo hizo?

APÉNDICE D
ENTREVISTA PRUEBA PILOTO

E: Buenas tardes, nos encontramos con una victima que sufría acosos laborales en su sitio de trabajo. Queremos que nos relate la situación de acoso la cual sufrió.

D: Bueno la situación se dio a raíz de la perdida de uno de los miembros de trabajo en el cual se encontraban títulos valor de la compañía, es decir factibles y además dinero en efectivo. Entonces ellos decidieron tomar represalias y dejarme a mi todo el día prácticamente encerrada, privada de mi libertad sin derecho de salir de la compañía, sin derecho a almorzar o hacer alguna otra cosa diferente a lo que ellos discutieron.

E: ¿Cuánto duro esos hostigamientos?

D: Ese hostigamiento duro básicamente una semana, sin embargo ellos duraron como unos 15 días más o menos interrumpiendo mi labor que era básicamente la calle teniéndome encerrada o saliendo únicamente con el gerente de la compañía o con las personas con las que yo trabajaba, es decir clientes para no autorizarles el pago o la deuda de cualquier clase de relación con ellos y pues dañarme mi imagen comercial totalmente.

E: ¿Quién le acosaba moralmente?

D: Lo hacia básicamente el Gerente de la compañía, el Gerente General, la Gerente de Recursos Humanos, le dicen también el fiscal de la compañía, básicamente ellos, nadie más.

E: ¿Utilizaron violencia física, agresiones verbales?

D: No, la violencia era a nivel Psicológico porque yo sufrí como un trauma, entonces yo estaba muy mal, mejor dicho no me daban ganas de nada, ni ganas de comer. Además como hay una finalización de contrato, ya posterior a la que me tenían que dar, mi parte prestacional, entregarme mi sueldo del mes, ni siquiera me daban mi libreta de la compañía, entonces yo tuve que poner una demanda ante el ministerio de trabajo, entonces entable una demanda de secuestro, entonces para que prácticamente como que me dejaran tranquila.

E: ¿Cómo afecto esto a su familia y a su vida personal?

D: En mi vida personal me afecto porque me sentía muy mal quizás de pronto yo sentía temor de ir a hablar con las personas con las que me habían dañado mi imagen

comercial, sentía que las personas me hablaban pero lo hacían de mala manera, quizás lo hacían guiándose por lo que le habían dicho telefónicamente.

Personalmente mi vida en la casa pues obviamente me afecto mucho, todo el mundo preocupado en esos días, sentían temor de que yo saliera a trabajar pues de esa forma fue que se enteraron.

E: ¿Sufrió algún principio de enfermedad, una enfermedad física a causa de eso?

D: No, yo siempre he sufrido de eso que se llama estrés entonces estuve un poco mal, no me puedo dejar afecta por mis nervios. Estuve delicada porque se me inflamaba el colon, entonces en esos días estuve bastante regular anémicamente tuve una recaída, duro más o menos unos 15 días. Cuando Salí de la empresa cambio el ambiente.

E: ¿Cuáles eran esos sentimientos que usted tenía en cuanto al hostigamiento que se llevo a cabo?

D: Pues son muchos no, lo que uno puede sentir era ira, sabiendo que uno siempre ha estado trabajando, queriendo su trabajo, ahora siendo desempleado. Si las personas que hasta el momento, todo el mundo diciéndome: muy bueno estar sin trabajo, usted es excelente persona, excelente trabajadora y sabiendo que los miembros de la compañía son personas que han llevado a la empresa a la quiebra por malos manejos económicos, por filtraciones de dinero, malas inversiones en las compras, OK

E: ¿Alguna otra persona participo en ese hostigamiento, por ejemplo sus compañeros de trabajo?

D: No. Inmediatamente cuando salio mi caso ellos reaccionaron contra dos personas más que habían; entonces intentaron por la fuerza retirarle también los documentos que ellos cargaban, facturas, recibos de caja, bueno entonces también a una compañera la encerraron en la empresa, ella tuvo que llamar a la policía, tubo que llamar a el abogado de ella para que la dejaran salir, le pidieron una patrulla, la llevaron a la estación más cercana, finalmente ella entrego los títulos valor pero después de que habían fotocopiado y autenticado por una notaria publica que títulos valor eran y porque monto, y otro compañero que esos días estuvo incapacitado entonces fueron a la fuerza a la casa a retirarle los documentos y le hicieron persecución.

E: ¿Cuándo interpuso la demanda y porque lo hizo?

D: La demanda de secuestro la hice porque el privar a una persona de su libertad es delito. El presionarla psicológicamente porque dentro de la empresa el gerente comento que yo había colocado el valor más alto de la perdida del dinero básicamente que era no recuperable entonces se estaba violando mi libertad y se estaban violando mis derechos fundamentales. ¿Porque coloque la demanda laboral? Porque me no me iban a pagar nada, ellos pretendían cobrarse la justicia por sus manos y lo que yo he trabajado más lo que yo tenia, no me lo iban a cancelar.

E: ¿Entonces se armo de valor e impuso la demanda o alguien le ayudo u opto porque se reunieran para hacer esto o como lo hicieron?

D: Pues básicamente la demanda ante el ministerio de trabajo la realice por voluntad mía para que pudiéramos conciliar, lo que yo quería era reconciliar y que no hubieran partes afectadas. Y la otra demanda se interpuso un acuerdo con las otras personas que han tenido este problema y para evitar futuros problemas y gracias a la ayuda de un abogado.

E: ¿Cuáles fueron los resultados?

D: Los resultados de la demanda de secuestro todavía no se han dado. La fiscaliza va a mirar el proceso, el cual es muy largo y puede durar de 4 a 5 años.

La otra si, tuve dos citaciones ante el ministerio de trabajo la primera fue por prueba de ellos. Segundo, finalmente ellos terminaron diciéndome: ahorita esta en espera porque eso era una cooperativa. Esa cooperativa tiene otra demanda entonces tengo que esperar a que pague esa demanda porque yo tengo que radicar la demanda laboral puesto que la parte privada no puede dar ese monto de pago.

APÉNDICE E

MATRIZ DE RESULTADOS

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	FRASE CON SENTIDO	CON INTERPRETACIÓN
Características del acoso laboral	-Aislamiento social. -Desacreditación de la persona. -Ejecución de tareas en contra de su voluntad.	-Ellos decidieron tomar represalias y dejarme a mi todo el día, prácticamente encerrada, privada de mi libertad. -saliendo únicamente con el gerente de la compañía o con las personas con las que yo trabajaba, es decir clientes para no autorizarles el pago o la deuda de cualquier clase de relación con ellos y pues dañarme mi imagen comercial totalmente.	Entre las características de acoso laboral se encuentran: aislamiento social, desacreditación, exclusión y desconfianza.
Clases de agresores	-Gerente General -Gerente de RRHH	Lo hacía básicamente el gerente de la compañía, el gerente general y la gerente de recursos humanos	El hostigamiento laboral se dirige desde varios individuos cuyo poder es mayor, entre los cuales cabe nombrar: Gerente de la compañía, gerente general y gerente de

			recursos humanos.
Consecuencias	-Físicas	-Estuve delicada porque se me inflamaba el colon,	El acoso laboral puede generar consecuencias tales como:
	-Psicológicas	-En mi vida personal me afecto porque me sentía muy mal.	-Desmotivación
	-Sociales	- sentía que las personas me hablaban pero lo hacían de mala manera.	-Problemas en la salud (enfermedad en el colon)
	-Familiares	Personalmente mi vida en la casa pues obviamente me afecto mucho, todo el mundo preocupado en esos días.	-Dificultad en las relaciones interpersonales
Clases de agresión	-Física -Psicológica	-Teniéndome encerrada. -La violencia era a nivel psicológico porque yo sufrí como un trauma, entonces yo estaba muy mal, mejor dicho no me daban ganas de nada, ni ganas de comer.	Entre las clases de agresión cave nombrar: a) Física como el aislamiento social y b) Psicológico, afectando el estado emocional de la persona.
Proceso legal	- Demanda de secuestro - Demanda laboral - Conciliación	-La demanda de secuestro la hice porque el privar a una persona de su libertad es delito. -¿Porque coloque la	El proceso legal que puede ser llevado a cabo por alguien que sufre acoso laboral incluye:

demanda laboral? -Demanda de secuestro
Porque no me iban a
pagar nada, ellos -Demanda laboral ante
pretendían cobrase la el ministerio de trabajo
justicia por sus manos y
lo que yo he trabajado -Conciliación
más lo que yo tenía no
me lo iban a cancelar.
-Lo que yo quería era
reconciliar y que no
hubieran partes
afectadas.

APÉNDICE F
ENTREVISTA, CASO 1

Buenas tardes, estamos aquí con Adriana Pérez, gracias por estar aquí, vamos a empezar la entrevista acerca de la situación que usted vivió dentro de su empresa.

E: ¿Cual era la función de su empresa?

A: La función de mi empresa era prestar seguridad al personal que se le solicita.

E: ¿Qué tipo de trabajo usted realizo?

A: El trabajo que yo realice en la empresa fue el de selección y capacitación del personal.

E ¿Qué tipo de relación laboral tenía con la empresa?

A: Contrato a término indefinido

E ¿Su trabajo requería aplicar muchos conocimientos?

A: Los conocimientos necesarios en psicología organizacional, sin embargo mi jefe directo me pedía realizar labores extras.

E: ¿En que sentido labores extras? Pues yo tenia que hacer labores mas de secretaria, eh y tenia que llegar y cumplir horarios que no eran mi horario eh tenia bastante dificultad porque mi jefe me presionaba mucho por entregar informes y documentos pues que ya eran como mas de trabajo de otra persona que no era mi trabajo y eso me acumulaba mucho el trabajo y tenia pues, me sentía muy cansada y con demasiado estrés porque tenia que entregar muchísimas cosas al tiempo.

E. ¿Qué tipo de dificultades se le presentaron?

A: Eh, pues..muuu, lo que pasa es que, pues si tuve dificultades, porque mi jefe era una persona que quería las cosas ya, cuando el las pedía y si yo estaba haciendo una, recibiendo personal o revisando hojas de vida, que era mi trabajo, tenia que dejar de hacerlo por ir y hacer cosas de otro personal y entonces pues siempre comenzaron los regaños, las llamadas de atención y esto me dificulto en el trabajo, tuve inconvenientes con algunos compañeros que debían realizar este trabajo, entonces yo pues se los dije, entonces ya eso daño mi relación laboral con algunos compañero, no se me tenia en cuenta para algunas decisiones de Psicología porque yo era la Psicóloga en ese momento

Pero pues las decisiones, ya las tomaba de pronto el jefe, no las tomaba conmigo pues por los roces que habíamos tenido, por el sitio de trabajo.

E: ¿Cuándo empezó a tener dificultades?

A: Pues eso fue para el año pasado, yo estaba trabajando en esa empresa y más o menos para mediados de Julio que había que entregar muchos informes se comenzaron a dar los inconvenientes y pues ya transcurrieron mas o menos tres o cuatro meses cuando yo decidí que era mejor retirarme porque la carga emocional, laboral, eh el roce con mis compañeros, con mi mismo jefe me estaban afectando demasiado en mi vida personal y laboral y pues entonces yo decidí retirarme.

E. ¿Presento momentos o situaciones desgastadores emocionalmente?

A: Pues si en realidad, eh uno de los motivos por los que decidí retirarme, porque, eh..eh... existieron situaciones tan desagradables, como llegar de pronto a una discusión, tener que escuchar malos tratos o malas palabras, el hecho de que me ignoraran a mi los compañeros porque pareciera que ya mi cargo no bastaba y pues yo llegaba con ese estrés y con todo ese desgaste a mi casa y tenia problemas con mi esposo, eh.. Mi situación personal cambio, mi situación laboral cambio y todo esto me estaba llevando a tener muchas dificultades. Por eso decidí retirarme.

E. ¿Le preocupó no encontrar otro trabajo en el caso que perdiera este?

A: Pues si ,eh...evidentemente si, porque la situación actual para conseguir es muy difícil, para lograr este trabajo pues tuve que esperar un buen tiempo por la falta de pronto de tener ya alguna actividad laboral pues me preocupaba ya demasiado, no conseguir un trabajo, sin embargo pues yo hable con mi esposo de estas cosas, tuve apoyo de el, y el me decía pues que era mejor nuestra tranquilidad, entonces yo decidí pues ya retirarme y procurar conseguir un trabajo, ya había visto nuevas cosas, entonces pues decidí mi tranquilidad y pues por eso me retire, gracias a Dios conseguí un trabajo, pues no fue muy pronto, me demore unos meses, que era mi preocupación, pero conseguí trabajo en el que ahora me siento mejor, por el momento.

E. ¿Estaba preocupado por si le variaban el salario?

A: Si eran una de la dificultades, porque de pronto el hecho de que yo tuviera roces y todo mi cargo podría ser otro de pronto haya hay personas que ingresan a psicología porque tienen una labor que no es tan labor que no es tan larga como ya no la tenia y el

salario puede ser mas bajo entonces me daba miedo de pronto por las riñas con mi jefe o por el salario o por los memorandos o por las cosas que han tenido problemas pues era inconveniente por mi salario, era algo que me preocupaba pero pues no se llevo a algo en ese momento sin embargo si me preocupo mucho y de pronto también fue por eso que decidí retirarme.

E. ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibió apoyo necesario de sus jefes inmediatos?

A: No yo tuve inconveniente porque pues halla hay un nivel de jerarquización y pues mi jefe inmediato era muy amigo del jefe del departamento y a su vez el jefe del departamento pues de mi jefe ya que era el gerente de mi empresa entonces yo llegue a comentarle mi inconveniente a una persona externa para que me colaborara pero no se pudo lograr nada porque pues los jefes se apoyaban entre ellos ya mi trabajo ya se había disminuido, ya parecía lo que yo dijera se afectaba a la empresa pero no me afectaba a mi según ellos y entonces ya como que yo comenzaba a sentirme como una carga para ellos que en el hecho que yo tuviera la razón y decir cualquier cosa o de pronto pedir un apoyo era como seguirme desgastando mi nivel de estrés muy alto yo ya no soportaba las tensiones no podía dormir y pensaba mucho en que iba hacer busque el apoyo no lo encontré se me cerraron las puertas entonces sentía que no daba mas, yo el apoyo no tuve. el apoyo que tuve fue de mi hogar que me daban aliento para seguir, pero llevo un momento que yo no pude seguir mas allí.

E. ¿Consideraba que el reconocimiento que recibía de su trabajo era adecuado?

A: No, porque yo realizaba labores extras aparte que yo era la psicóloga yo tenia que hacer las entrevistas hacer mis tablas, mis conclusiones, sacar todos mis trabajos, mis informes debía hacer otros trabajos que no eran reconocidos, he parecía ser que todo lo que hacia no tenia validez para ellos, como que ellos menospreciaban mi trabajo, habían otras personas que yo sentía o pensaban que hacían menos pero para ellos, ellos hacían mas que yo, entonces yo sentía que no había ningún reconocimiento pues para el trabajo que yo realizaba en esa empresa

E. ¿Sintió que la gente se reía o criticaba a sus espaldas?

A: Si, en varias situaciones me sucedió esto porque por ejemplo en una ocasión mi jefe me llamo la atención de una manera muy grosera y pues yo sentí que alguien les

causo risa y a mí me afectó mucho y además pues el hecho que yo hiciera algún comentario daba para que de pronto a mis espaldas hablaran de que si yo tuviera la razón de si yo discutía por algún motivo y me llegue a enterar de algunas críticas que hicieron dentro de la empresa de mi labor y de la forma como estaba llevando las cosas y entonces yo sentía ese peso, esa carga que llevaba en la espalda y si no era una burla un comentario pero no se llevaba un ambiente laboral bueno.

E. ¿A que le atribuyó estas dificultades?

A: Se las atribuí más que todo en un comienzo a la forma que mi jefe me trató yo pensaba de pronto pues por la situación laboral y todo él iba a tener otra forma de decir las cosas o de pronto o por el hecho de su cargo y todo lo iban hacer una persona más educada y no tratarme en la forma que lo hizo, entonces todo ese trato de él y las dificultades con mi compañero... se fueron como reuniendo y formaron esa carga ya todo llegó a un extremo que todo era insostenible.

E. ¿Como fueron las discusiones con sus compañeros y como se resolvieron estos conflictos en su trabajo?

A: Las discusiones con mis compañeros fueron por críticas porque de pronto mi jefe me llamaba la atención o era muy duro conmigo y pues yo trataba de llevar las cosas bien de decir oye ese señor no tiene la razón por que me trata así pero mis compañeros como a disminuir lo que yo decía como que para ellos no tenía importancia lo que estaba haciendo entonces en el momento le llevaban la razón a él y no a lo que de pronto yo les comentaba pues tuve críticas y dificultades con mis compañeros por esto además de la carga laboral que yo llevaba a veces de muchos trabajos que les correspondían más a ellos que a mí. que ellos no los reconocían como tal.

E: ¿Estos conflictos se llegaron a resolver?

A: No, nunca se llegaron a resolver porque por eso fue que me retire de esa empresa. Ya las cosas iban a un extremo que ya se volvía insostenibles ya mi jefe llegaba y me veía a mí y hacía una cara como de mala encontré ya mis compañeros seguían con esa actitud de aliados con él, yo me sentía sola y pues no me dieron ninguna forma de resolver las cosas además no había una persona superior con la que yo pudiera hablar para tener un control y más bien era como de él y no había nada que hacer lo que

el hacia o decía pues se quedaba así yo no tenía ninguna forma de buscar apoyo de nada ni de nadie.

E. ¿Fue agredido verbalmente?

A: Si en varias oportunidades fui agredía verbalmente porque yo esperaba un trato según lo que yo estudie y mi ética y mi moral y todas mis capacidades yo esperaba que el trato fuera igual nunca ser grosero un buen saludo, ser cordial de pronto si yo cometía algún error que me llamaran y me lo dijeran a mi, pero ya el hecho de gritarme delante de los compañeros, no!, usted que le pasa, usted no entrego eso, ahora dijo que no fue capaz, eh...ya es una cosa disminuía, como que el hecho de decir no es que usted no es capaz, es que usted no puede generaba discusiones y un ambiente pues que yo ya no soporte, era una persona que no sabia manejar personal, ósea era una persona muy grosera además yo pues trate de decirle que tenía inconvenientes con otro personal como Psicóloga de la organizacional trate de hacerlo caer en cuenta, yo creo que ese fue uno de los mayores roces que no le gusto que de pronto yo tratara de decirle mire hay que tratar el personal de esta manera, de esta otra porque pues a el le incomodo que yo quisiera meterme en la forma de ser el.

E: ¿Se sintió estresado con mucha frecuencia?

A: Si, yo pienso que todo el tiempo, al comienzo pues yo trabaje muy activa, las cosas iban bien, hacia mi trabajo a cabalidad pero ya cuando comenzaron esas criticas y que yo no soy capaz, que usted no puede, que venga porque si usted no pudo que lo haga otra persona entonces yo ya comenzaba a sentir estrés, comenzaba que mi trabajo no era reconocido, no era valorada, tenía discusiones en el trabajo, en el hogar, eh.. no podía dormir me sentía muy intranquila, que yo lograba conciliar el sueño y mi pensamiento no me dejaba pues porque yo ya sabia que al otro día otra vez volver a soportar lo mismo, era una carga tener que llegar a esa empresa.

E: ¿Tuvo situaciones de amenaza en su trabajo?

A: Si, porque en varias ocasiones me decían a mi bueno si no es capaz pues entonces buscamos a otra persona que se a capaz, o sino es capaz entonces que... otra persona lo haga entonces yo sentía amenazado mi trabajo me sentía amenazada como persona cuando de pronto había un grito o algo pues yo sentía como ese rencor hacia mi yo me sentía amenazada no sabia en que momento ese Señor pudiera reaccionar de otra

manera, entonces yo sentía temor además de que pensaba que podía perder mi trabajo, por pues porque el me echaba la culpa de todo, podía salir yo con una mala experiencia.

E: ¿Presentó conflictos en su trabajo particularmente?

A: Muchísimo tiempo yo dure ya bastante tiempo en esa empresa, pero entonces al comienzo no veía como era la relación, ya comencé a ver como era la relación, comencé a hacer mi trabajo en organizacional, ya comenzaron haber los inconvenientes, como que ha mi jefe no le gustaban esas cosas, entonces pues siempre duro por espacio como de así, como que yo ya me estrese demasiado, que yo ya no me la aguante, como en un espacio de cuatro o cinco meses mas o menos que fue cuando decidí retirarme.

E: ¿Cómo afecto esta situación en su vida familiar?

A: Me afecto mucho, porque como le estoy contando yo llegaba a mi casa muy estresada, llegaba de mal genio por lo que me habían dicho eh... llevaba ese peso sobre mis hombros de que al otro día tenía que volver a madrugar para llegar haya, no podía llegar a mi casa porque vivía con estrés aunque mi esposo trataba de colaborarme, pues como que yo sentía que no, que yo no podía, que ya no sentía mas capacidad de salir adelante.

E: ¿Tuvo dificultades para dormir o para despertar?

A: Si como yo le comente hace un momento era tanto mi nivel de estrés que yo soñaba con el trabajo, pensaba en el trabajo que iba hacer mañana, trataba de dejar trabajo adelantado para no tener problemas con mi jefe pero a veces inclusive llegue a ir unos sábados para adelantar trabajo y para no tener inconvenientes la siguiente semana pero ninguno de mis esfuerzos valió porque todo lo que yo hacia no valía.

E: ¿Se le dificultaba recordar la situación vivida?

A: Pues mientras estuve en la empresa pensaba mucho en eso y cuales habían sido mis errores si en realidad el error era mío o de otra persona, a veces yo me sentía muy insegura porque me recalcaban tanto lo malo que yo era que no estaba segura de recordar todo con claridad pero a veces no podía, pero después de que yo salí de allá trataba de evitar mejor el tema, me causaba demasiado estrés, demasiada ansiedad tener que contarle a mi familia a mis amigos porque me había retirado de la empresa, por eso trataba mejor de inventar alguna excusa como no, es que termino el contrato , no es que

estaba aburrida por que es que ese sitio no me servia, pero recordar esos momentos que viví allí prefería como mejor dejarlo a un lado y vivir una nueva vida.

E: ¿Cuales fueron sus sentimientos con respecto a esta situación?

A: Pues en esos momentos yo sentía demasiada rabia, me sentía deprimida, yo recuerdo que yo llore mucho y ante ese tiempo y tuve muchos inconvenientes también en mi casa por eso, porque yo llegaba y no era un ambiente agradable porque yo me la pasaba llorando por todas las cosas que decían, por los malos tratos, a veces de pronto tenia que encerrarme en el baño, o en algún sitio a llorar porque yo sentía que no podía con la carga, me daba muchísima rabia, sentía ansiedad, quería que llegar la hora de salir, no hacia sino mirar el reloj para salir y cuando yo veía que tenia llegar nuevamente al trabajo yo prefería que hubieran mil trancones que llegar ahí a ese trabajo porque yo me sentía muy mal.

E: ¿Se sintió nerviosa con facilidad?

A: Sí, me daban demasiados nervios sobre todo saber que llegaba la hora de entregar un informe y ya me iban a decir que estaba mal, que ya me iban a decir que no podía, que yo era una bruta, entonces creo que me hacían como sentir cosas, perder la autoestima, perder todo lo que yo era y daba, por lo que yo estudie y trabaje, me hacían sentir muy mal.

E: ¿Sufrió algún principio de enfermedad física o psicológica a causa de esta situación?

A: Tuve que ir varia veces al medio porque en ese tiempo sentí demasiados dolores de cabeza, me hicieron sentir nauseas, mareos; todo eso fue como porque el estrés que viví me explicaba el medico que era una migraña muy fuerte y entonces pues no me dejaba alimentarme bien yo lo poco que comía, trasbocaba, tenia que tomar drogas, tenia que relajarme y bajar un poco el estrés porque esa situación me tenia muy mal.

E: ¿Se sentía ansiosa y como reacciono ante esta situación?

A. Si yo sentía ansiedad porque ya el hecho de saber que iba llegar a ese trabajo me llenaba de ansiedad y me daba demasiada preocupación saber que tenia que esa situación, saber que tenia que afrontarlo, saber que tenia que llegar allí, pues entonces me daba demasiada ansiedad y pues afrontarla, no se, yo creo que mas bien la evadía porque yo trataba de no encontrarme con el jefe, trataba de estar los sábados dejar el

trabajo adelantado que era algo que a mi no me pagaban extras pero yo trataba como que esta situación no se me presentara.

E: ¿Acudió al medico con que frecuencia y que síntomas tenía?

A: Con que frecuencia...pues al principio tuve que asistir varias veces por urgencias, porque tenía un dolor de cabeza insoportable y era un fin de semana que yo ya sentí que no podía mas, ya hasta tuve inconvenientes en mi casa y eso me llevo a...pues a urgencias a consultar pues porque ya yo no sentía capacidad de nada, sentía demasiado cansancio, demasiada fatiga, eh... sentía dolor de cabeza, muchos mareos, no se si era una excusa para no ir a trabajar o que pero, sin embargo con mi trabajo nunca falte, talvez tuve que pedir permisos para asistir al control dos o tres veces, por un control que me estaban haciendo de exámenes que me tomaron de sangre para saber porque eran los mareos, y no mas que todo era como ese cansancio, esa falta anímica de estar allá presente en ese trabajo donde todo me parecía tan malo.

E: ¿Su familia sufre o ha sufrido ansiedad?

A: No, pues que yo sepa no porque pues hasta el momento hemos llevado una vida tranquila cada quien tiene su labor, mi hermana tiene su trabajo... pues por parte de la familia con mi esposo pues también hemos llevado una vida tranquila, gracias a Dios tranquila.

E: ¿Acudió a procesos legales para denunciar esta situación?

A: Pues sinceramente no, porque en ese momento yo no lo veía como un acoso, a veces yo sentía como que si será que es mi culpa, será que yo no se, yo tenía como esas dudas, sin embargo yo también entre mi pensaba y mi familia me apoyaba y me decía, no ese tipo la esta tratando mal, usted no tiene porque aguantarse eso, pero nosotros no sabíamos que legalmente se podía hacer algo, pues uno piensa que como ya el jefe tiene la razón es el que manda en la empresa uno que va poder hacer nada, ya las cosas se quedaron así y ya, pues el trabajo se vio afectado cada vez mas hasta que yo renuncie y pues yo nunca supe que hubiera esa oportunidad de de pronto hacer valer mis derechos.

E: Muchas gracias por su colaboración, yo que quiero que sepa que esto es bajo el rigor de Consentimiento Informado y quiero decir esto que su nombre no va estar especificado en el estudio que estamos haciendo. Solamente vamos a saber usted, mi compañera, mi asesora y yo, acerca de esta entrevista, tampoco vamos a relacionar la

empresa, vamos a colocar la empresa, vamos a colocar con una X, en donde no aparezca relacionado exactamente. Quisiera saber si podría volver a contar con su colaboración en tal caso de que fuera necesario? A: Si claro, que si.

APÉNDICE G
MATRIZ DE RESULTADOS

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	FRASE CON SENTIDO	INTERPRETACIÓN
MANIFESTACIONES DEL ACOSO LABORAL	Asignar trabajos que no le corresponden	“Pues yo tenía que hacer labores más de secretaria”.	Entre las manifestaciones del acoso laboral se encuentran: ejecución de tareas en contra su voluntad, falta de
	Falta de reconocimiento laboral.	“Parecía ser que todo lo que hacia no tenia validez para ellos, como que ellos menospreciaban mi trabajo”.	reconocimiento laboral, agresión verbal, humillación laboral, desacreditacion profesional, exclusión y amenazas.
		“Comenzaba que mi trabajo no era reconocido, no era valorado”.	
	Ataques personales	“Mi jefe me llamo la atención de una manera muy grosera y pues yo sentí que algo les causo risa y a mí me afecto mucho”.	
		“no se me tenia en cuenta para algunas decisiones de psicología”.	
	Desacreditación	“Existieron situaciones	

profesional	tan desagradables como llegar de pronto a una discusión”.
Sentimiento	<p>“el hecho de que yo hiciera algún comentario daba para que de pronto a mis espaldas hablaban de que si yo tuviera razón”.</p> <p>“Tenia que llegar y cumplir horarios que no eran mi horario”.</p>
Maltrato laboral	<p>“Tenia bastante trabajo porque mi jefe me presionaba mucho por entregar informes y documentos pues que ya eran mas trabajo de otra persona”.</p> <p>“Yo comenzaba a sentirme como una carga para ellos, que el hecho de que yo tuviera la razón, y decir cualquier cosa, era como seguirme desgastando”.</p>
Aislamiento social	“Pues siempre los regaños, las llamadas

	de atención y esto me dificultó en mi trabajo”.
	“Tuve inconvenientes con algunos compañeros que debían realizar este trabajo entonces, yo pues se los dije, entonces ya eso dañó mi relación laboral con algunos compañeros”.
	“El hecho de que me ignoraran a mí los compañeros porque pareciera que ya mi cargo no...no... bastaba”.
	“Si en varias oportunidades fui agredida verbalmente”.
Agresión verbal	“El hecho de gritarme delante de mis compañeros”.
	“Tener que escuchar malos tratos y malas palabras”.
Humillación laboral	“Usted que le pasa usted no entrego eso, ahora dijo que no fue capaz”.
Persecución Laboral	“Me sentía muy

insegura porque
recalcaban tanto lo
malo que yo era”.

“Llegaba la hora de
entregar un informe y
ya me iban a decir que
estaba mal, que ya me
iban a decir que no
podía , que yo era una
bruta, entonces creo
que me hacían como
sentir cosas, perder la
Autoestima, perder
todo lo que yo era”.

“Si no es capas pues
entonces busquemos a
otra persona que sea
capaz, o si no es capaz,
entonces que... otra
persona lo haga
entonces yo sentía
amenazado mi trabajo
me sentía amenazada
como persona”.

EFECTOS	Estigmatización	<p>“Ya parecía que lo que yo dijera afectaba a la empresa pero no me afectaba a mí”.</p> <p>“Por lo que yo estudie y trabaje me hacían sentir muy mal”.</p> <p>“Ningún de mis esfuerzos valió porque todo lo que yo hacia no valía”.</p> <p>“Porque ya no sentía capacidad de nada”.</p> <p>“A veces yo me sentía muy insegura porque me recalaban tanto lo malo”.</p> <p>“Yo veía que tenía que llegar nuevamente al trabajo, yo prefería que hubieran mil trancotes que llegar a ese trabajo”.</p>	<p>El acoso laboral puede generar consecuencias tales como: pérdida de la seguridad y caída de la autovaloración, desmotivación laboral y personal, bajas permanentes en la salud, retiro en el trabajo. Dificultad en las relaciones interpersonales y preocupación familiar.</p>
	Aislamiento	<p>“Porque yo sabia que volver a soportar lo mismo”.</p>	
	Repercusiones en el	<p>“Esa falta anímica de estar de estar allá presente en ese trabajo donde todo me parecía</p>	

plano físico	<p>malo”.</p>
Plano social	<p>“Entonces todo ese trato de el y las dificultades con mis compañeros se fueron como resignando y formaron esa carga ya todo llega a un extremo que era insoportable”.</p> <p>“El me echaba la culpa de todo, podía salir yo con una mala experiencia”.</p> <p>“Sentía demasiado cansancio, demasiada fatiga, eh.... Sentía dolor de cabeza, muchos mareos”.</p> <p>“Yo no tenía ninguna forma de buscar apoyo de nada ni de nadie”.</p> <p>laboral cambio y todo es</p>
DURACIÓN	<p>“Yo estaba trabajando El acoso laboral tiene una en esa empresa y más o duración de 4 a 5 meses. menos a mediados de junio que había que entregar muchos informes se comenzaron a dar los inconvenientes y pues</p>

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS	Repetición de la vivencia	<p>ya transcurrió más o menos de 3 a 4 meses”. “Como un espacio de 4 a 5 meses o menos fue cuando decidí retirarme”.</p> <p>“ Yo soñaba con el trabajo, pensaba en el trabajo, que iba hacer mañana”</p> <p>“Pues mientras estuve en la empresa pensaba mucho en eso y cuales había sido mis errores, si en realidad el error era mío o de otra persona”.</p> <p>“Pero después que yo salí de allá, trataba de evitar mejor el tema”.</p>
	Evitación	<p>-Pero recordar esos momentos que viví allá prefería como mejor dejarlo a un lado y vivir una nueva vida.</p> <p>“Yo creo que más bien la envidia porque yo trataba de no encontrarme con el jefe”.</p>
ANSIEDAD		<p>“No podía dormir me</p>

Evasión	sentía muy intranquila, que yo no lograba conciliar el sueño y mi pensamiento no me dejaba”.
Aumento de exaltación emocional	de “Pues yo en esos momentos yo sentía demasiada rabia, me sentía deprimida, yo recuerdo que yo llore mucho”.
Nivel cognitivo	<p>“Entonces yo sentía temor y además de que pensaba de que podía perder el trabajo”.</p> <p>“Me causaba demasiado estrés, La ansiedad se manifiesta demasiada Ansiedad, con temor rabia y porque me había pensamientos negativos a retirado de la nivel cognitivo. A nivel empresa”. Fisiológico, se muestra “Yo sentía que no dolor de cabeza, fatiga y podía con la carga, me mareos.</p> <p>daba muchísima rabia, sentía ansiedad”.</p> <p>“Me llenaba de ansiedad y me daba demasiada preocupación saber que tenía esa situación, que</p>

<p>Nivel fisiológico</p>	<p>tenía que afrontar”.</p>
	<p>“Pues como que yo sentía que no que ya no sentía capacidad de seguir adelante”.</p>
	<p>“Porque tenía un dolor de cabeza insoportable”.</p>
<p>Inestabilidad familiar</p>	<p>“Sentía demasiado cansancio, demasiada fatiga, sentía dolor de cabeza, muchos mareos”.</p>
	<p>“Yo llegaba a mi casa muy estresada. (Llegaba con ese peso en mis hombros”.</p>
	<p>“Llegaba de mal genio por lo que me habían dicho... eh... llevaba ese peso sobre mis hombros”.</p>
<p>FACTORES ASOCIADOS</p>	<p>“Tuve muchos inconvenientes también en mi casa por eso, porque yo llegaba y no era un ambiente agradable porque yo me la pasaba llorando”.</p>

Síntomas
físicos

“Tuve que ir varias veces al medico porque en ese tiempo sentí demasiados dolores de cabeza me hicieron sentir nauseas mareos.

“Pues al principio tuve que asistir varias veces a urgencias porque tenía un dolor de cabeza
Insoportable”.

APENDICE H
ENTREVISTA, CASO 2

Gracias por estar aquí vamos a comenzar la entrevista acerca de la situación que vive Cual es su nombre Carlos Martines ¿en que empresa usted trabaja? En empresa de productos alimenticios.

E: ¿Cuál es la función de la empresa?

C: La función principal es brindar alimentos de óptima calidad ala consumidor.

E: ¿Qué tipo de trabajo usted realizó?

C: Análisis de control calidad de la materia prima.

E: ¿Qué tipo de relación laboral tenía con la actual empresa?

C: Un contrato a termino definido pero por medio de una temporal.

E: ¿Su trabajo requería aplicar muchos conocimientos?

C: Si, básicamente análisis físico-químico del producto terminado. Es decir, un análisis detallado organoléptico como el sabor, textura, olor, densidad, viscosidad, de cada producto. Sin embargo el supervisor, me pidió realizar otros trabajos como lavar bodegas, limpiar pisos, hacerle el mantenimiento a las maquinas y esto generaba que trabajara mas de las 8 horas que era mi turno, llegando a doblar, es decir trabajar 16 horas sin ninguna remuneración.

E: ¿Qué tipo de dificultades se le presentaron?

C: Pues primero que todo no cumplía con los requisitos necesarios para el análisis del producto, es decir no me proporcionaban las herramientas mínimas para manipular insumos, como guantes, caretas, cascos, botas y un uniforme especial forrado en caucho, para mi protección ,yo realizaba este trabajo solo con unos guantes que no eran los apropiados para este trabajo. En otros casos tenia inconvenientes con mis compañeros de trabajo porque, yo exigía el mismo trato que ellos, puesto que el jefe inmediato no los ponía a doblar turno y a ellos si se le suministro las herramientas necesarias para la manipulación del insumo, es acá donde empezaron las dificultades con mi jefe y supervisor porque comenzaron los regaños, llamadas de atención, malos tratos, no se me tenia en cuenta para algunas decisiones de trabajo y esto me dificultó mucho mas mi trabajo.

E: ¿Cuándo empezó a tener dificultades?

C: Mas o menos en mitad de año pasado, a mediados de junio que tenia que realizar muchos trabajos y en ese momento no existía el personal capacitado ni tampoco los suficientes para dar abasto con el trabajo exigido, se comenzaron a dar los inconvenientes pues ya había transcurrido mas o menos tres meses cuando yo dije no mas acá me están explotando y manipulando y era mejor retirarme porque mi carga emocional y laboral era muy grande. También tenía que aguantar los malos tratos de mi jefe y supervisor; estas razones no ayudaban en nada para no decir en no retirarme, si no para darme cuenta que estaba enfermándome físicamente y mentalmente.

E: ¿Presentó momentos o situaciones desgastadores emocionalmente?

C: Si en algunos casos se siente la presión de mi jefe como de mi supervisor en los trabajos que se me asignan, además ellos están en desacuerdo con mi desempeño laboral que estoy a cargo por otro lado, me siento incomodo y algo estresado porque ellos a cada rato especulan de mí, también tener que escuchar malos tratos o palabras, el echo que mis compañeros especulen e ignoren mis conocimientos y decisiones que tomaban sobre el trabajo; me daba mal genio y pues yo llegaba con estrés a mi casa donde tenia problemas con mi esposa e hijo, ya que regañaba y pegaba a mi hijo mucho por cosas que no tenían tanta trascendencia como yo pensaba en ese momento.

E: ¿Le preocupó no encontrar otro trabajo en el caso en que perdiera este?

C: Si me preocupa bastante porque eran mis únicos ingresos y yo mismo tengo que pagar mi propio arriendo, comida, servicios, estudio de mi hijo porque para lograr pues tuve que esperar un buen tiempo y porque la situación actual para conseguir trabajo es muy difícil, sin embargo hable con mi esposa y me dijo que me saliera de ese trabajo, y que ella con el trabajo que tenia me respaldaba por algunos meses, mientras me salía otro trabajo, porque primero esta mi salud y tranquilidad. Yo decidí retirarme por que mi hijo le estaba afectando mi comportamiento.

E: ¿Le preocupaba que le cambiaran tareas contra su voluntad?

C: Mas que preocupación era incomodidad, muchas veces me toco, la cuestión de lavar pisos, bodegas y producto almacenado, como lo dije antes y la verdad eso no era mi función.

E: ¿Estaba preocupado por si le variaban el salario?

C: Si sentí una gran preocupación ya que el supervisor me estresaba constantemente con bajarme el sueldo y yo sentía como que me quería echar. También los roles que tenía con mis compañeros, sentía que ellos comentaban con el supervisor que me bajarán el sueldo, porque según ellos yo no me merecía el dinero que me daban por mi trabajo.

E: ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibió apoyo necesario de sus jefes inmediatos?

C: No, nunca recibí apoyo de mi jefe inmediato, él andaba siempre ocupado, cuando estaba libre tampoco me quería atender y sino cumplía con lo que me decía, me amenazaba con que me iba a echar entonces yo estaba estresado. Tampoco recibí apoyo de mis compañeros, era lo contrario ellos se burlaban y criticaban con mi jefe de mi situación laboral que tenía en ese momento, decidí hablar con otro jefe de otra sección y lo que me dijo, fue que mi supervisor y jefe lo que querían era aburrirme y sacarme de la empresa.

E: ¿Consideraba que el reconocimiento que recibía de su trabajo es adecuado?

C: No porque yo estaba seguro de lo que hacía de hecho mis conocimientos en cuanto a mi parte eran importantes para mí y para la empresa pero sin embargo ellos me indiscriminaban constantemente. Un punto importante fue que por lo buen trabajador sentí que mi jefe sentía cierto temor o miedo de que yo por mis conocimientos y actitudes, le quitara el puesto que él estaba realizando. Además yo realizaba labores extras que no eran mi función donde no tenía ninguna validez ni reconocimiento para mis compañeros, supervisor o jefe, esto es muy desmotivante y la verdad sentí que estaba perdiendo mucho tiempo y esfuerzo.

E: ¿Sintió que la gente se reía o criticaba a sus espaldas?

C: Sí, siento que ellos me critican constantemente y se burlan de mi forma de ser. Recuerdo una vez que a mí y a mi compañero de turno el supervisor nos mandó a realizar una tarea que en ese momento no se podía hacer, mi compañero dijo no se puede porque estamos realizando un trabajo que mandó uno de los jefes de otra sección, él contestó listo pero C.M ahora tendrá que hacerlo solo, yo le dije porque de una buena manera, pero el supervisor de forma muy incorrecta y agresiva, me contestó ¡que le dio miedo!, ¡acaso no puede! si no puede ya sabe donde queda la salida!, y para mí mejor se va de una vez y yo por fin me quito esa carga de encima que es usted.

E: ¿Cómo fueron las discusiones con sus compañeros y cómo se resolvieron estos conflictos en su trabajo?

C: Bueno las discusiones generalmente fueron verbales, pero hubo en algunos casos que hubo agresión física y la verdad no teníamos términos de arreglar ninguna discusión simplemente dejamos los hechos así. Los motivos empezaban porque ellos se burlaban de mi forma de trabajo y como mi jefe me criticaba delante de ellos, esto era una forma mas de humillarme y tratarme mal, ellos me mandaban como si yo fuera su empleado y yo no me dejaba y les contestaba mal, es ahí donde empieza las agresiones verbales o si estamos muy ofuscados comienza los empujones y agresión física.

E: ¿En su trabajo le impidieron comunicarse o lo atacaban verbalmente criticando trabajos realizados?

C: Bueno pues, nunca me impidieron comunicarme con alguien pero si criticaban constantemente mi trabajo como lo dije anteriormente; pienso que todo esto comienza desde cuando yo llegue a la empresa y mi jefe desde un inicio no le caí bien; recuerdo que el me presento a mis compañeros y supervisor, en ese momento realizo unos ciertos chistes de mal gusto delante de ellos, E: ¿“sobre usted”? si sobre mi aspecto físico.

E: ¿Fue agredido verbalmente?

C: Si, como ya lo dije inicialmente en muchas ocasiones se presento esta situación de agresión verbal y física, con mis compañeros, pero nunca hubo agresión física con jefes y supervisor sino regaños, humillaciones, etc.; al parecer no pude comentar a alguien esto por miedo a perder el empleo o que los tratos fueran mas incómodos.

E: ¿Se sintió estresado con mucha frecuencia?

C: Casi todos los días debido a al mala comunicación que llevo con mis compañeros y con eh, eh mi jefe directo, yo trataba de no desanimarme en el trabajo ni tampoco dejar que ellos se dieran cuenta que sus chistes me estaba afectando, por otro lado sí me descargaba un poco con mi familia porque yo llegaba de mal genio, agresivo y explosivo, esto fue la causa daño la comunicación con mi esposa e hijo en esos meses que viví esa humillación.

E: ¿Tuvo situaciones de amenaza en su trabajo?

C: Si tuve algunas situaciones con el supervisor en las que el me decía que el me iba a echar sino cumplía con los requisitos que le me pedía, también mis compañeros me

amenazaban con si no es capaz mejor mandamos a otra persona que haga algo tan básico como esto. Ahí en esos momentos sentía una presión y una impotencia de no poder hacer nada.

E: ¿Le cuestionaban o discutían sus labores que se le habían asignado, por su capacidad o por sus competencias?

C: Muchas veces me cuestionan no solamente mis compañeros sino mi supervisor, porque según ellos el trabajo que yo desempeño no es el más adecuado; también decían que una persona con mis conocimientos tan bajos no debería estar ahí, pero siempre yo estuve seguro de mi capacidad intelectual entonces no les hacía caso pero ahí si me cuestionaban y ridiculizaban mi capacidad y mis competencias.

E ¿Le obligaron a realizar trabajos peligrosos o nocivos para la salud?

C: Si algunas veces tengo que manipular insumos sin ninguna precaución, porque mi supervisor no me entregaba las herramientas o la dotación que es un uniforme especial con botas y caretas como lo dije anteriormente necesarias para el trabajo. Estos instrumentos que manipulaba son muy peligrosos porque un mal manejo puede producir un peligro tanto en mi vida, porque es un asido y me puede quemarme el cuerpo; o para la empresa donde se puede producir un incendio.

E: ¿Como afecto esta situación en su vida familiar?

C: Pues en parte la situación económica empeoro mas, la comunicación con mi hijo y esposa fue disminuyendo, yo llegaba con estrés de mal genio por todo lo que me estaba pasando; aumentaba el estrés cada vez más, el saber que al otro día tenía que llegar haya y soportar el conflicto diario, mi esposa me colaboraba pero l

E: ¿Tuvo dificultades para dormir o para despertar?

C: Si muchas veces cuando sentía mucha presión no podía dormir muy bien, algunas veces pasaba en vela, me levantaba caminaba por la casa, pensaba mucho en lo que me pasaba, recordaba los malos tratos, me dolía la cabeza la verdad yo me estaba volviendo loco, porque ya ni en mi casa podía estar tranquilo, no dejaba dormir a mi esposa, yo se que en el fondo ella estaba sufriendo mucho por lo que me estaba pasando.

E: ¿Se le dificulta recordar la situación vivida?

C: No en ningún momento se me dificulta antes la tengo gravada todo el tiempo y se va formando un rencor mas grande hacia ellos, me di cuenta que el error era de ellos no

de mi, pero después de que yo salí trate de no recordar mas ese episodio de mi vida porque me ocasionaba estrés, y me estaba enfermando solo con el echo de recordarlo.

E: ¿Se sintió nervioso con facilidad?

C: Si muchas veces, sobretodo de llegar a la empresa y soportar la angustia y estrés que me causaba el estar allí, soportando humillaciones, quejas regaños, criticas, insultos, esto me hacia sentir cosas como autoestima baja y inseguridad.

E: ¿Cuales fueron sus sentimientos con respecto a esta situación?

C: Los sentimientos que sentí fueron de rencor, de rabia hay veces de egoísmo porque el trato no es el mas adecuado, desespero, ganas de hacerle lo mismo a ellos como humillarlos delante de la gente, pero la verdad yo no soy una persona, que hace lo mismo porque otros me lo hicieron, son sentimientos que me quedaron en el corazón y es mejor no recordarlos para no sufrir mas.

E: ¿Sufrió algún principio de enfermedad física o psicológica a causa de esta situación?

C: Si en el momento tengo gastritis crónica, dolor de cabeza de espalda y todo es debido al estrés que se maneja al nivel de la empresa,

.E: ¿Acudió al medico con que frecuencia y que síntomas tenia?

C: La verdad fue muy ocasionalmente cuando acudí al medico, pero el me señalo si sentía bastante dolor de cabeza, dolores musculares, dolor estomacal, todo esto debido al estrés, el me remitió a especialista para disminuir los dolores, también me dijo qué era necesario que yo asistiera a una ayuda profesional para resolver este conflicto que tenia por el mal trato de que viví en mi empresa.

E: ¿Su familia sufre o ha sufrido ansiedad?

C: En el momento no que yo sepa, hemos sido una familia sana, tranquila, trabajadora sin ninguna enfermedad rara, con problemas normales como en todas las familias pero que sabemos como resolverlo por la buena comunicación que hemos llevado.

E: ¿Acudió a procesos legales para denunciar esta situación?

C: No nunca lo hice, pero si tuve algunas ocasiones la intención de hacerlo pero por medio a perder mi empleo y a la estabilidad económica no lo hice simplemente después de un tiempo me canse y decidí abandonar el puesto.

E: Muchas gracias.

C: No gracias a usted por la entrevista.

E: Quiero que sepa que esta entrevista esta bajo el rigor de consentimiento informado, esto quiere decir que los nombres y la empresa van a estar cambiadas, que esto lo va a saber pues mi compañera como ya le conté a usted y la profesora que es para la realización de la tesis. Eh no siendo mas gracias por todo nos encontramos en otra situación espero de que ya sea de una forma mejor y que este muy bien.

Matriz de resultados de resultados del apéndice G

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	FRASE	CON	INTERPRETACION
MANIFESTACIONES DEL ACOSO LABORAL	Asignar trabajos que no le corresponden	-lavar limpiar producto terminado, hacerle el mantenimiento a las maquinas.	bodegas pisos,	En el acoso laboral y en las manifestaciones que se encuentran trabajos que no le corresponden, esta contra su voluntad, existe una desmotivación en su trabajo y esto genera una baja autoestima.
	Falta de reconocimiento	de no eran mi función.	-Yo realizaba labores extras que	
			-No se me tenía en cuenta para algunas decisiones de trabajo y esto me dificulto mucho más mi trabajo.	
				-Yo no me merecía el dinero que me daban por mi

	trabajo.	
	-No tenía ninguna validez ni reconocimiento para mis compañeros.	
	-Ellos se burlan de mi trabajo	
Ataques personales		Podemos ver que acá
	-Falta de reconocimiento laboral.	existe un menosprecio, malos tratos, por parte de los compañeros, jefes y supervisor.
	- Mis compañeros especulen e ignoren de mis conocimientos y decisiones que toman sobre el trabajo.	
Desacreditacion profesional (Amenazas)	-Tener que escuchar malos tratos o palabras.	Se puede ver la presión y constante amenaza de sus habilidades y conocimientos.
	-Mis compañeros me amenazaban si no era capaz.	
	-Ellos están en desacuerdo con mi desempeño laboral.	

	<p>-Ellos a cada rato especulan de mí.</p> <p>-También que escuchar malos tratos o palabras.</p>
	<p>“Me amenazaban con que me iban a echar”.</p> <p>“Le da miedo acaso no puede, si no puede ya sabe donde queda la salida”.</p> <p>“En algunos casos se siente la presión de mi jefe, como de mi supervisor#.</p> <p>“Ellos están en desacuerdo con mi desempeño laboral”</p>
Sentimientos	<p>Son sentimientos que en C surgieron por el mal trato de su jefe, supervisor y compañeros de trabajo.</p>
Maltrató laboral	<p>“El me decía que me iban a echar si no cumplía con los requisitos que el me pedí”.</p>
Persecución laboral	<p>“Yo llegaba de mal genio, agresivo,</p>

explosivo”

“Sentí rencor, rabia
hay veces de
egoísmo”.

“Desespero ganas
de hacerle lo
mismo”.

-Ellos se burlan de
mi y criticaban con
mi jefe de mi
situación laboral.

-mi jefe me critica
delante de ellos.

-Si, sentía gran
preocupación ya
que el supervisor
me estresaba
constantemente en
bajar el sueldo.

-Yo sentía como
que me quería
echar.

-según ellos no me
merecía el dinero
que me daban de
mi trabajo.

-que le da miedo.

-acaso no puede.

EFECTOS	Estigmatización.	<p>-si no puede ya sabe donde queda la salida.</p> <p>-si no es capaz mandamos a otra persona.</p>	<p>El acoso laboral puede generar consecuencias tales como: perdida de la seguridad y caída de la auto valoración, desmotivación laboral y bajas permanentes en la salud, sus chistes me retiro en el trabajo están afectando. dificultad en las relaciones interpersonales y viví esa preocupación familiar. humillación.</p>
	Evitación	<p>-Ahí sentía una presión impotencia de poder hacer nada.</p> <p>Saber que al otro día tenia que llegar y soportar el conflicto.</p>	
	Aislamiento.	<p>-Cuando estaba libre tampoco me a tendía.</p>	

		-Tenía inconvenientes con mis compañeros.	
	Repercusiones en el plano social	-No podía dormir muy bien. -Pasaba en vela. -Me levantaba caminaba por la casa.	
	Repercusiones en el plano social.	-Nunca recibí apoyo de mi jefe inmediato.	
		-Tampoco recibí apoyo de mis compañeros.	
DURACIÓN.	Tiempo de acoso.	-Mas o menos en mitad del año pasado, dure hasta diciembre.	Se puede observar que si existió acoso laboral porque dura mas de 3 mese.
		-Comenzaron en junio y ahí adelante fueron como seis meses.	
		“Recordaba malos tratos”.	Entre los síntomas del estrés postraumático se

<p>SÍNTOMAS DEL ESTRÉS</p>	<p>Repetición vivencia.</p>	<p>de</p>	<p>“Aumentaba el encuentra: recuerdo de la estrés cada vez situación, evitación de mas, el saber que al lugares o personal, otro día tenía que insomnio y nerviosismo llegar y soportar el intranquilidad. conflicto diario”.</p>
			<p>“Pensaba mucho en lo que me pasaba”.</p>
			<p>“Pero después de que yo salí trate de no recordar más ese episodio de mí vida”.</p>
			<p>“Me estaba enfermando el hecho de recordarlo”.</p>
	<p>Evasión.</p>		<p>“Si muchas veces cuando sentía mucha presión no podía dormir muy bien”.</p>
			<p>“Sentía una gran preocupación porque el supervisor me estresaba”.</p>
	<p>Aumento Excitación</p>	<p>de</p>	<p>“Me preocupaba bastante porque eran mis únicos ingresos”.</p>

Emocional	<p>“Yo llegaba con ese estrés de mal genio por todo lo que me esta pasando”.</p> <p>“Aumenta el estrés cada vez más”.</p> <p>“Desespero”.</p> <p>“No podía estar tranquilo”.</p>	
ANSIEDAD.	Nivel cognitivo	<p>-Soportar la La ansiedad se manifiesta angustia y el estrés con temor rabia y que me causaba pensamientos negativos a estar allí. nivel cognitivo. A nivel</p> <p>-Estoy algo fisiológico, se muestra estresado dolor de cabeza, fatiga y</p> <p>-Ya que el mareos.</p> <p>supervisor me estresaba</p> <p>constantemente</p> <p>bajar el sueldo.</p>
	Nivel fisiológico.	<p>-No podía dormir muy bien.</p> <p>-Algunas veces pasaba en vela.</p> <p>-Me dolía la cabeza la espalda</p> <p>-Tengo gastritis crónica.</p>

		-La situación económica empeoro más.
	Inestabilidad familiar	-La comunicación con mi hijo y esposa fue disminuyendo.
Factores Asociados.		-Yo se que en el fondo ella estaba sufriendo mucho por lo que estaba pasando.
		-fui muy ocasionalmente cuando acudí al medico.
	Síntomas físicos	- El me señalo si sentía dolor de cabeza, dolores musculares, dolor estomacal, todo esto debido al estrés.

APENDICE I
FORMATO DE PREGUNTAS

Entrevista

- 1 ¿Cual es la función de la empresa?
- 2 ¿Qué tipo de trabajo usted realizo?
- 3 ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la actual empresa?
- 4 ¿Su trabajo requiere aplicar muchos conocimientos?
- 5 ¿Qué tipo de dificultades se le han presentado?
- 6 ¿Cuándo empezó a tener dificultades?
- 7 ¿Presento momentos o situaciones desgastadores emocionalmente?
8. ¿Le preocupa encontrar otro trabajo en el caso en el que perdiera este?
9. ¿le preocupa que le cambien tareas contra su voluntad?
10. ¿Esta preocupado por si le varían el salario?
11. ¿en las situaciones difíciles en el trabajo recibió apoyo necesario de sus jefes inmediatos?
12. ¿considera que el reconocimiento que recibe su trabajo es adecuado?
13. ¿sintió que la gente se reía o critique a sus espaldas?
14. ¿a que le atribuye esta dificultades?
- 15.¿ como fueron las discusiones con su compañero y como se resuelve estos conflictos en su trabajo?
16. ¿en su trabajo le impidieron comunicarse o lo atacan verbalmente criticado trabajos realizados?
17. ¿ha sido agredido verbalmente?
- 18 ¿se sintió estresado con mucha frecuencia?
- 19 ¿tuvo situaciones de amenaza en su trabajo?
20. ¿presento conflictos en su trabajo particularmente?
22. ¿cuando empezaron las agresiones y cuanto duraron
23. ¿Como afecto esta situación en su vida familiar?
- 24 ¿tuvo dificultades para dormir o para despertar?
25. ¿Se le dificulto recordar la situación vivida?
26. ¿Se sintió nervioso con facilidad?

28. ¿Cuales fueron sus sentimientos con respecto a esta situación?
29. ¿sufrió algún principio de enfermedad física o psicológica a causa de esta situación?
30. ¿Se sentía ansioso y como reacciona ante esta emoción?
31. ¿Acudió al medico con que frecuencia y que síntomas tenia?
32. ¿Su familia sufre o ha sufrido ansiedad?
33. ¿Acudió a procesos legales para denunciar este acoso?
34. ¿Cuando interpuso la demanda y por que lo hizo?