

# **UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD EN EL TRABAJO



## **TESIS DE GRADO**

VIVENCIAS Y EXPERIENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL  
EN DOCENTES UNIVERSITARIOS MÉDICOS Y ENFERMERAS. CALI,  
COLOMBIA, 2009-2010.

**LILIANA PARRA OSORIO**

GUADALAJARA, JALISCO. JULIO DE 2011

# **UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD EN EL TRABAJO



## **TESIS DE GRADO**

VIVENCIAS Y EXPERIENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL  
EN DOCENTES UNIVERSITARIOS MÉDICOS Y ENFERMERAS. CALI,  
COLOMBIA, 2009-2010.

**LILIANA PARRA OSORIO**

**DIRECTOR DE TESIS  
DCST. MARTÍN ACOSTA FERNÁNDEZ.**

GUADALAJARA, JALISCO. JULIO DE 2011

# **UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD EN EL TRABAJO



## **TESIS DE GRADO**

VIVENCIAS Y EXPERIENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL  
EN DOCENTES UNIVERSITARIOS MÉDICOS Y ENFERMERAS. CALI,  
COLOMBIA, 2009-2010.

**LILIANA PARRA OSORIO**

**DIRECTOR DE TESIS**

**DCST. MARTÍN ACOSTA FERNÁNDEZ.**

**ASESORES DE TESIS**

**Dra. TERESA MARGARITA TORRES LÓPEZ**

**Dr. RUBÉN SOLTERO AVELAR**

GUADALAJARA, JALISCO. JULIO DE 2011

## **AGRADECIMIENTOS**

A quienes permitieron realizar esta investigación:

Al profesor Martín Acosta Fernández, por su dirección.

A la profesora Teresa Torres López, por su orientación.

Al profesor Rubén Soltero Avelar, por su asesoría.

A las profesoras María de los Ángeles Aguilera y Mónica Contreras, como  
miembros del cuerpo tutorial.

A la Universidad Libre, por el apoyo económico y laboral.

A la Facultad de Ciencias de la Salud, por su confianza y apoyo.

A quienes participaron en esta investigación como sujetos de observación.

A mi esposo, por su apoyo incondicional.

Contenido	
RESUMEN .....	18
INTRODUCCIÓN .....	20
<i>Contexto</i> .....	25
<i>Preguntas generales de investigación</i> .....	34
ESTADO DEL ARTE .....	36
<i>Estado de la cuestión</i> .....	36
<i>“Mobbing”</i> .....	36
<i>“To mob”</i> .....	36
<i>Antecedentes</i> .....	37
<i>Estudios a nivel mundial</i> .....	40
<i>Estudios a nivel hispanoamericano</i> .....	47
<i>Estudios a nivel colombiano</i> .....	50
<i>Marco teórico</i> .....	53
<i>Modelos teóricos o explicativos del acoso psicológico laboral</i> ...	53
<i>El modelo teórico de Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper</i> .....	53
<i>Modelo interactivo de la violencia en el lugar de trabajo. Chapell y Di Martino</i> .....	55
<i>Marco teórico de la sociología fenomenológica</i> .....	56
<i>Conceptos doctrinales</i> .....	61
<i>Términos y conceptos del acoso psicológico laboral</i> .....	63
<i>Mobbing</i> .....	63
<i>Atestar</i> .....	64
<i>Bossing</i> .....	64

<i>Bullying</i> .....	64
<i>Burnout:</i> .....	64
<i>Violencia en el trabajo</i> .....	65
<i>Violencia horizontal, acoso (hostigamiento) psicológica o terrorismo psicológico</i> .....	65
<i>Violencia psicológica en el trabajo y worktrauma</i> .....	65
<i>Acoso moral (PSICOLÓGICO) en el trabajo</i> .....	65
<i>Otras definiciones de acoso psicológico en el trabajo</i> .....	65
<i>Tipos de mobbing</i> .....	67
<i>Horizontal:</i> .....	67
<i>Vertical descendente:</i> .....	68
<i>Vertical ascendente:</i> .....	68
<i>Mixto:</i> .....	68
<i>Fases del hostigamiento psicológico</i> .....	69
<i>Incidente crítico:</i> .....	69
<i>Hostigamiento y la estigmatización:</i> .....	69
<i>Intervención de la dirección</i> .....	70
<i>Expulsión</i> .....	70
<i>Conjuntos de conductas del acoso psicológico</i> .....	71
<i>Los factores organizacionales y de la tarea ante el acoso psicológico</i> ...	72
<i>Consecuencias del acoso psicológico</i> .....	73
<i>Marco legal en Colombia relacionado con el acoso psicológico laboral</i> .	74
<i>Ley 1010 de 2006:</i> .....	75

<i>Decreto 614 de 1984</i> .....	76
<i>Resolución 1016 de 1989 del Ministerio de Salud Pública</i> .....	76
<i>Decreto 1832 de 1994 del Ministerio de Salud Pública</i> .....	76
<i>Resolución 2646 de enero de 2008 del Ministerio de la Protección Social:</i> .....	77
JUSTIFICACIÓN.....	80
OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....	84
<i>Objetivos generales</i> .....	84
<i>Objetivos específicos</i> .....	84
MATERIALES Y MÉTODOS .....	85
<i>Tipo de estudio</i> .....	85
FASE CUANTITATIVA DE LA INVESTIGACIÓN .....	86
<i>Diseño de la investigación:</i> .....	86
<i>Delimitación espacio temporal:</i> .....	86
<i>Población de estudio</i> .....	86
<i>Criterios de inclusión</i> .....	86
<i>Criterios de exclusión</i> .....	87
<i>Tamaño de la muestra</i> .....	87
<i>Información para calcular tamaño de muestra</i> .....	88
<i>Tipo de muestra</i> .....	89
<i>Definición de las variables</i> .....	89
<i>Descripción general de captación de la información de la primera fase cuantitativa</i> .....	89

<i>Instrumentos de recolección de la información de la fase cuantitativa</i> .....	89
<i>Análisis de los datos</i> .....	94
<b>FACTIBILIDAD Y ASPECTOS ÉTICOS</b> .....	95
<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS DATOS CUANTITATIVOS</b> .....	97
<b>FASE CUALITATIVA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	111
<i>Diseño de la investigación</i> .....	111
<i>Delimitación espacio - temporal</i> .....	111
<i>Muestreo teórico</i> .....	111
<i>Participantes</i> .....	112
<i>Lugares y momentos</i> .....	112
<i>Técnicas de recolección</i> .....	113
<i>Plan de almacenamiento de los datos</i> .....	117
<i>Plan de análisis</i> .....	118
<b>HALLAZGOS Y ANÁLISIS DE LOS DATOS CUALITATIVOS</b> .....	129
<i>Primera etapa: descripción general de las experiencias y vivencias significativas del acoso psicológico laboral</i> .....	130
<i>Segunda etapa: tematización o reducción fenomenológica de las experiencias y vivencias significativas del acoso psicológico por parte de las presuntas perpetrador, víctimas y testigo</i> .....	141
<i>Tercera etapa: interpretación fenomenológica de las experiencias y vivencias significativas de la presunta perpetradora</i> .....	149
<i>Racionalidad, relaciones humanas vividas o comunidad</i> .....	163



<i>Interpretación fenomenológica de las cuatro víctimas de acoso psicológico laboral.....</i>	167
<i>Otros hallazgos de las víctimas y el testigo de acoso psicológico laboral desde la mirada de los cuatro existenciales de Merleau Ponty .....</i>	211
<i>Aspectos comunes.....</i>	212
<i>Relacionalidad, comunalidad .....</i>	212
<i>Temporalidad .....</i>	215
<i>Corporalidad .....</i>	216
<i>Espacialidad .....</i>	218
<i>Interpretación global explicativa de los supuestos fenomenológicos de las experiencias y vivencias significativas de las presuntas víctimas del acoso psicológico laboral.....</i>	220
<i>Interpretación global explicativa de los supuestos fenomenológicos de las experiencias y vivencias significativas enfocados hacia la presunta perpetradora .....</i>	221
<i>Interpretación global explicativa de los supuestos fenomenológicos de las experiencias y vivencias significativas desde un enfoque multisistémico .....</i>	224
DISCUSIÓN .....	228
Coincidencias y diferencias en los hallazgos con otras investigaciones específicas en docentes universitarios médicos y enfermeras. ....	229
Desde los modelos teóricos y explicativos .....	241
CONCLUSIONES .....	245
<i>De la metodología empleada.....</i>	245
<i>Verificación de los objetivos.....</i>	245

<i>Del enfoque teórico .....</i>	<i>246</i>
<i>Para las instituciones educativas y de salud.....</i>	<i>248</i>
<i>Logros y limitaciones de esta investigación .....</i>	<i>249</i>
<i>Propuestas .....</i>	<i>250</i>
<i>Ideas y aportaciones al campo de conocimiento.....</i>	<i>251</i>
<i>Algunas vías de investigación .....</i>	<i>253</i>
<i>ANEXO No. 1. Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo. IVAPT-PANDO .....</i>	<i>268</i>
<i>ANEXO No. 2. Listado de línea de indagación: guía entrevista en profundidad bajo el esquema de Patton .....</i>	<i>271</i>
<i>ANEXO No. 3. Matriz de variables de las características sociodemográficas y laborales.....</i>	<i>272</i>
<i>ANEXO No. 4. Matriz de variables de la ocurrencia del acoso psicológico laboral.....</i>	<i>273</i>

## **Tabla de ilustraciones**

Figura 1: El modelo multifactorial del acoso laboral modificado (Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003).....	55
Figura 2: Aspectos fundamentales del <i>mobbing</i> .....	66
Figura 3: Fases del hostigamiento psicológico en el trabajo .....	71
Figura 4: Consecuencias del hostigamiento psicológico .....	74

## **Lista de tablas**

Tabla 1: Características sociodemográficas.....	97
Tabla 2: Características laborales .....	99
Tabla 3: Presencia de la violencia psicológica e intensidad de la violencia y el acoso psicológico laboral .....	101
Tabla 4: Presencia de violencia psicológica en docentes universitarios médicos .....	103
Tabla 5: Presencia del acoso psicológico laboral en docentes universitarios médicos .....	105
Tabla 6: Violencia en el trabajo en docentes universitarias enfermeras ..	107
Tabla 7: Acoso psicológico en el trabajo en docentes universitarias enfermeras.....	109
Tabla 8: Categorías y códigos de los hallazgos de la presunta perpetradora descendente.....	142
Tabla 9: Categorías de los existenciales básicos de la presunta perpetradora.....	143
Tabla 10: Categorías y códigos de los hallazgos de la experiencias y vivencias de las presuntas víctimas sobre la presunta perpetradora descendente.....	145
Tabla 11: Categorías y códigos de los hallazgos de la experiencias y vivencias de las presuntas víctimas sobre emociones, sentimientos, acciones, temores y miedos frente al fenómeno .....	146
Tabla 12: Categorías y códigos de los hallazgos de la experiencias y vivencias de las presuntas víctimas sobre resistencia y las ayudas usadas frente al acoso psicológico laboral .....	147

Tabla 13: Categorías y códigos de los hallazgos de la experiencias y vivencias de las presuntas víctimas su autodescripción .....	148
Tabla 14: Categorías de los hallazgos de las cuatro presuntas víctimas con relación a los aspectos organizacionales de acoso psicológico laboral ...	148
Tabla 15: Categorías de los hallazgos de las cuatro presuntas víctimas con relación a las repercusiones familiares y de somatización del acoso psicológico laboral.....	149
Tabla 16: Vivencias gerenciales de un presunto perpetrador: Tulipán ....	149
Tabla 17: Características individuales y códigos de la presunta perpetradora.....	155
Tabla 18: Características de la presunta perpetradora descendente vistas desde las supuestas víctimas del acoso psicológico laboral.....	172
Tabla 19: Categorías y código nuevos de la testigo (Clavel) presunta víctimas de acoso psicológico laboral.....	210

## **Tabla de diagramas**

Diagrama 1: Esquema conceptual del problema .....	35
Diagrama 2: Esquema conceptual del marco teórico del método fenomenológico .....	57
Diagrama 3: Descripción general: observación en aspectos de comunicación de las victimarias, víctimas y testigo .....	134
Diagrama 4: Descripción general: observación en aspectos de conducta, apariencia y comportamiento de las presuntas victimarias, víctimas y testigo .....	135
Diagrama 5: Descripción general de las víctimas y testigo bajo el esquema de Patton .....	137
Diagrama 6: Tematización de las experiencias y vivencias significativas de las presuntas víctimas desde cómo ven la perpetradora, lo organizacional y viven el presunto acoso psicológico laboral .....	144
Diagrama 7: Experiencias profesionales de la presunta perpetradora .....	152
Diagrama 8: Existenciales básicos de Merleau Ponty y algunas características de la presunta perpetradora .....	161
Diagrama 9: Características de la presunta perpetradora horizontal .....	175
Diagrama 10: Emociones y sentimientos de las víctimas .....	177
Diagrama 11: Experiencias y acciones de las presuntas víctimas .....	180
Diagrama 12: Temores y miedos del grupo acosado .....	182
Diagrama 13: Somatización .....	184
Diagrama 14: Repercusiones familiares .....	186
Diagrama 15: Formas de hacerle frente al acoso por las víctimas .....	188

Diagrama 16: Ayudas usadas por las víctimas para resistir el acoso .....	190
Diagrama 17: Explicación de las víctimas sobre el origen del perpetrador .....	192
Diagrama 18: Experiencias del presunto grupo acosado .....	194
Diagrama 19: Auto descripción de los acosados .....	198
Diagrama 20: Forma de administrar perpetrador .....	201
Diagrama 21: Aspectos organizacionales .....	206
Diagrama 22: Interpretación global explicativa de las experiencias y vivencias significativas de las presuntas víctimas del acoso psicológico laboral.....	220
Diagrama 23: Interpretación global explicativa de las experiencias y vivencias del acoso psicológico laboral desde la presunta perpetradora de acoso psicológico laboral.....	222
Diagrama 24: Interpretación global explicativa de las experiencias y vivencias del acoso psicológico laboral desde la presunta perpetradora de acoso psicológico laboral.....	224

## **ABSTRACT**

**Introduction:** This joint working realizes the occurrence of workplace bullying and interpretation from the phenomenological assumptions of significant life experiences of the alleged perpetrators, victims and witnesses of bullying at work.

**Objective:** To determine the occurrence and understand the experiences and the experiences of bullying significant university teachers working in doctors and nurses in an institution of higher education, higher education institutions, the city of Cali, Colombia during the 2009-2010 period.

**Materials and methods:** We applied the Inventory of violence and bullying at work. (IVAPT-Pando) to 70 doctors and 24 nurses. It took 4 positive cases of harassment, a perpetrator and a witness who comes voluntarily. The doctors did not participate. In-depth interviews were applied, recorded, transcribed and stored in Atlas.ti ®. The phenomenological method explained the subjectivity of the respondents and interpreted the significant life experiences of harassment. Partner was based on phenomenology of Schutz, Berger and Luckmann.

**Results and findings:** There is bullying at work. Meanings of work experiences of bullying victims and witnesses. Descriptions in communication, behavior, opinions of management and leadership of the perpetrator. Also, management experiences, professional experiences and individual characteristics.



Conclusion: Significant experiences of bullying on the type of work organization and leadership style were enabling factors for the development and the presence of harassment. Personal factors such as economic dependence and lack of coping mechanisms in the resolution of problems to be factors of resistance and adaptation to harassment.

Keywords: Bullying, experience, phenomenological method, interpretive sociology

## **RESUMEN**

**Introducción:** Este trabajo mixto da cuenta de la ocurrencia de acoso psicológico laboral y la interpretación desde los supuestos fenomenológicos de las experiencias y vivencias significativas de la presunta perpetradora, víctimas y testigo del acoso psicológico laboral.

**Objetivo:** Determinar la ocurrencia y comprender las experiencias y las vivencias significativas del acoso psicológico laboral en docentes universitarios médicos y enfermeras en una Institución de Educación Superior, IES, de la ciudad de Cali, Colombia, durante el período de 2009-2010.

**Materiales y métodos:** Se aplicó el Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo. (IVAPT-Pando) a 70 médicos y 24 enfermeras. Se tomaron 4 casos positivos de acoso, una perpetradora y una testigo que surge voluntariamente. Los médicos no participaron. Se aplicaron entrevistas en profundidad, grabadas, transcritas y almacenadas en atlas.ti®. El método fenomenológico explicó la subjetividad de los entrevistados e interpretó las experiencias y vivencias significativas del acoso. Se fundamentó en socio fenomenología de Schütz, Berger y Luckmann.

**Resultados y hallazgos:** Existe acoso psicológico laboral. Significados de experiencias por acoso psicológico laboral de las víctimas y la testigo. Descripciones en comunicación, comportamiento, opiniones de gestión y liderazgo de la perpetradora. Asimismo, vivencias gerenciales, experiencias profesionales y características individuales.

**Conclusión:** En experiencias vividas significativas del acoso psicológico laboral el tipo de organización y el estilo de liderazgo fueron factores propicios en el desarrollo y presencia de acoso. Factores personales como dependencia económica y falta de mecanismos de afrontamiento en solución de problemas se convierten en factores de resistencia y adaptación al acoso.

**Palabras clave:** Acoso psicológico laboral, experiencias, vivencias, método fenomenológico, sociología comprensiva

## INTRODUCCIÓN

La relevancia de este estudio es que parte de la reflexión sobre la magnitud del fenómeno del acoso psicológico laboral a nivel mundial y sus implicaciones en la salud pública, específicamente en la salud laboral.

Atendiendo el impacto de prevalencia (19.8%) en Colombia, desde la perspectiva en que los sectores más afectados son la educación y la salud, se señala a este escenario como un entorno facilitador de comportamientos presumibles de acoso psicológico en el trabajo.

Asimismo, Hacer un aporte desde el paradigma mixto, cuantitativo -cualitativo. De ahí que, se generó la necesidad de abrir la brecha en el vacío del conocimiento del fenómeno, encaminado hacia la perspectiva EMIC, es decir penetrar en la exploración de sentimientos, emociones y percepciones de las experiencias significativas desde el perpetrador, las víctimas y el testigo.

Es así, como los objetivos del estudio fue determinar la ocurrencia del acoso psicológico laboral y comprender las experiencias y vivencias significativas del fenómeno en los docentes universitarios de medicina y enfermería en una institución de educación superior.

Las preguntas que pretendemos responder con este trabajo son las siguientes:

¿Existe ocurrencia de acoso psicológico laboral en los docentes universitarios médicos y enfermeras de una Institución de Educación Superior, IES, de Cali, Colombia?

¿Cómo son las vivencias y experiencias de los docentes universitarios médicos y enfermeras que han sido víctimas o victimarios de acoso psicológico en el trabajo?

De ahí que, para la realización de esta investigación se utilizó un método mixto, combinó lo cuantitativo por medio del cual se aplicó el Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo. (IVAPT-Pando), donde se detectaron los casos positivos de acoso. Y, desde lo cualitativo se desarrollaron las entrevistas en profundidad a una presunta perpetradora, unas presuntas víctimas y la testigo las cuales tenían nombres de flores para guardar el anonimato.

Luego, las entrevistas fueron grabadas, transcritas, revisadas por las participantes y almacenadas en atlas.ti.

Además, se utilizó el método fenomenológico a la luz de la sociología comprensiva de Schütz y de la sociología de lo cotidiano desde la óptica de Berger y Luckmann centrada en las interpretaciones de las experiencias y vivencias significativas del acoso laboral en la perpetradora, víctimas y la testigo, es decir, un análisis fenomenológico para llegar a comprender lo significativo.

A continuación, se desarrollaron las tres etapas del método fenomenológico: la descriptiva, de tematización e interpretación desde los supuestos fenomenológicos las experiencias y vivencias significativas del acoso psicológico laboral.

En primer lugar, se desarrolló la descriptiva así: De acuerdo a las observaciones, notas de campo y encuentros con las participantes, se inició la descripción general de los investigados desde la comunicación: el lenguaje, volumen de la voz, tono de la voz. También, desde la conducta, apariencia y comportamiento como: trato, ademanes, mirada, estado marital, hijos, nivel educativo, experiencia laboral directiva, en administración en salud, vestuario y comportamiento en la entrevista.

Se continuó con la descripción general de experiencias y comportamiento, opiniones y valores, sentimientos, lo sensorial y conocimientos sobre las vivencias y experiencias del acoso a través del modelo de Patton.

En segundo lugar, la etapa de la tematización o reducción fenomenológica. A cada una de las entrevistas se les definen códigos, se agrupan los códigos y se organizan por categorías. A las que se les asigna una definición.

De ahí que, de la única entrevista que se realizó a la presunta perpetradora descendente con referencia al liderazgo y gerencia en el grupo que dirige, se definieron las siguientes categorías: vivencias gerenciales, experiencias profesionales y características individuales, cada una de ellas con su respectiva familia de códigos. Posteriormente, con esta misma información de la entrevista de la perpetradora y desde la perspectiva de los existenciales básicos se correlacionaron las categorías y los códigos con la relacionalidad, temporalidad, espacialidad y corporeidad.

Y, de las entrevistas de víctimas se categorizaron así: características del presunto perpetrador descendente, características del

presunto perpetrador horizontal, emociones y sentimientos de las presuntas víctimas, vivencias y acciones de las presuntas víctimas, sus temores y miedos de las presuntas, repercusiones familiares, mecanismos de afrontamiento, mecanismos de defensa, explicación de las supuestas víctimas sobre el origen del presunto perpetrador, su auto descripción, forma de administrar del presunto perpetrador y de los aspectos organizacionales. Además, a las entrevistas en profundidad se les realizaron interpretaciones desde la óptica de Marleau Ponty en los cuatro existenciales básicos.

También, se entrevistó a una testigo quien a través de sus expresiones sobre sus experiencias de situaciones de acoso a sus compañeras de trabajo se lograron categorizar: emociones, sentimientos, vivencias, temores, miedos, ayudas, formas de oponer resistencia y autodescripción.

Luego, la tercera etapa, interpretación de los significados desde los supuestos fenomenológicos a la luz de la sociología comprensiva de las vivencias y experiencias significativas tanto de la presunta perpetradora como las víctimas y el testigo del presunto acoso psicológico laboral en el programa de enfermería.

Todo lo anterior, nos condujo a algunos hallazgos en el estudio como: las entrevistadas reconocieron haber tenido acoso psicológico laboral descendente, el presentar efectos lesivos a causa de su trabajo, cuatro de las presuntas víctimas señalan los aspectos físicos y psíquicos experimentados y tres de ellas refirieron haber sido testigos de acoso psicológico laboral horizontal por una compañera de trabajo. La testigo ratifica haber presenciado el fenómeno en sus compañeras, reconfirma todos los aspectos relatados por las víctimas y agrega percepciones

nuevas de la perpetradora como: infelicidad, amargura, búsqueda permanente de reconocimiento y una profunda soledad.

Inclusive, todas las participantes reconocen haber sufrido agresiones de tipo social. Dos declararon saber su superior jerárquico en la figura del agresor quería dañarlas. Es decir, que había intencionalidad. Y finalmente, resaltar que la presunta victimaria no le sorprendió ser tipificada como acosadora, aunque no se reconoce ser acosadora. Pero a través de su discurso deja entrever sus mecanismos de control y de administración autoritaria que hacen visualizar un espacio de trabajo tenso, un escenario propicio para el acoso: un ambiente de trabajo insalubre.

Y finalmente, se desarrolló la discusión de la investigación de los hallazgos obtenidos en la investigación, sus coincidencias y diferencias desde los marcos teóricos conceptuales y doctrinales y de los hallazgos en investigaciones anteriores. Asimismo, desde las discusiones y conclusiones se logró diagramar la interpretación de los significados de las experiencias y vivencias del acoso psicológico laboral desde los supuestos del método fenomenológico del acoso psicológico laboral desde las experiencias y vivencias en las docentes universitarias enfermeras.

En conclusión, en las experiencias vividas significativas del acoso psicológico laboral el tipo de organización y el estilo de liderazgo fueron factores propicios en el desarrollo y presencia de acoso. Los factores personales como dependencia económica y falta de mecanismos de afrontamiento en solución de problemas se convierten en factores de resistencia y adaptación al acoso.



## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### Contexto

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) /Organización Mundial de la Salud (OMS) (2000). Expresan con respecto al trabajo humano:

*Considera al lugar de trabajo un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. La salud en el trabajo y los ambientes de trabajo saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países.*

Además, al tomar dentro de la Salud Ocupacional específicamente el riesgo psicosocial al definirlo según la Comisión Mixta de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la (OPS) definen los factores psicosociales en el trabajo como:

*Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.*

Y, para ser más específicos, define a los Factores de Riesgo Psicosocial como:

*Condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral que, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan efectos negativos en el trabajador, en la organización y en los grupos y, por último, pueden producir estrés, el cual puede tener efectos a nivel emocional, cognoscitivo, a nivel del comportamiento social, laboral y a nivel fisiológico.*

Asimismo, en cuanto a los riesgos psicosociales de riesgo laboral, Uribe, J. (2011) menciona: investigaciones llevadas a cabo, por ejemplo en el Reino Unido, han demostrado que 53% de los trabajadores han sido víctimas de coacciones en el trabajo, y que 78% han sido testigos de este tipo de comportamiento que puede afectar seriamente a quienes lo padecen.

Además, el informe de la OIT indica que las manifestaciones de violencia y acoso en la mundo con origen en los lugares de trabajo señalan una creciente globalización del fenómeno, sin importar fronteras, entornos laborales, grupos de trabajo, oficios ni profesiones. Uribe, J. (2011).

También, es de resaltar que la mayoría de los estudios existentes en acoso psicológico a nivel internacional están ubicados en Europa. Además, regularmente son estudios empíricos enfocados a las mediciones cuantitativas del fenómeno, a la relación numérica de las conductas hostiles más frecuentes y sus características sociodemográficas. Por ejemplo, esto se menciona a través del meta-análisis de 86 estudios empíricos, elaborado por Topa, G. (2007). Igualmente, una recopilación de Einarsen y Hauge (2006), en la que se hace una revisión de literatura sobre antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo y que en sus conclusiones afirma que la mayoría de las investigaciones provienen del norte de Europa, y en particular de los países nórdicos.

También, el problema además consiste en que la mayoría de los estudios de *mobbing* o acoso psicológico existentes son europeos y de tipo cuantitativo. Es decir, son de países altamente industrializados y con un Índice de Desarrollo Humano (IDH) alto. Se conoce la prevalencia europea en algunos campos económicos y describen aspectos como predictores

organizacionales, el papel moderador de la asertividad y la ansiedad, bienestar psicológico y la psicopatología entre otros. Asimismo, los instrumentos son propios de su situación sociocultural. (Moreno, Rodríguez, 2006.)

Al contrario, en Hispanoamérica, con sociedades en las que conviven “*elementos netamente tradicionales*” con elementos considerablemente “*modernos*”, se tiene un espacio social y cultural con marcadas diferencias que son razón y justificación para ensayar instrumentos propios de medición que recojan esta realidad (Breña, 2003). De igual forma, sirven para poner en cuestión estudios como el que en Colombia realizó la Universidad de Antioquia, ya mencionado, con un instrumento extraño a la cultura hispanoamericana.

De manera que, se hace necesario ante un problema de salud pública tan complejo realizar una aproximación a la problemática para el conocimiento y la ciencia, con un instrumento construido y validado en un país latinoamericano como es el de Inventario para la Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT)-Pando.

De igual modo, en Colombia sólo desde el año 2004, a través del Ministerio de la Protección Social y la Universidad de Antioquia, se conoce que en los sectores de la educación y salud aparecen con una prevalencia del 19.7%; tampoco se tienen programas informativos, ni preventivos de este fenómeno, ni existen estudios cuantitativos, ni cualitativos específicos en víctimas y victimarios de estos sectores mencionados, que permitan comprender en profundidad y en nuestro contexto dicho fenómeno. Ministerio de la Protección Social. (2006).

En realidad, fue un paso, el estudio cuantitativo general desde la máxima autoridad en salud en Colombia, el Ministerio de la Protección Social.

Pero, aún a nivel mundial y nacional hay un vacío en el conocimiento frente al fenómeno no se ha incursionado en el campo específico por sectores económicos, profesiones y con individuos o casos del fenómeno a través de estudios cualitativos que permitan visualizar con mayor precisión lo vivido y experimentado por población específica.

Por consiguiente, es necesario hacerlo, pues no hemos incursionado en la perspectiva *emic*, no se ha profundizado en las experiencias individuales conscientes, en las experiencias e interpretaciones del fenómeno por parte de la gente que los vive, se ha hablado de las víctimas pero poco o nada sobre los perpetradores, falta hacer investigaciones que nos permita hacer comprensiones, aproximaciones e interpretaciones de este fenómeno.

Es decir, son pocas las investigaciones cualitativas a nivel mundial y nacional del fenómeno del acoso desde una perspectiva *emic* en estos sectores específicos. Existe un vacío en el conocimiento, no se ha explorado, una visión desde adentro, de lo que sucede y porqué, que es básica para comprender y describir de manera exacta las situaciones experimentadas y los comportamientos vividos de las presuntas perpetradora, víctimas y testigos del sector de la salud y educación.

Además, el aporte desde el punto de vista *emic*, o del que está adentro, es que los seres humanos tienen una forma de comprender sus

propias acciones, valores, y sentimientos, y que éste es un requisito *sine qua non* para entender lo que experimentan y vivencian frente al fenómeno.

Con respecto a lo anterior, Morse (1992) describió la perspectiva *emic* como extractora de significados, experiencias y percepciones desde el punto de vista del participante frente a aquella del investigador o la perspectiva dominante del mundo.

Por otro lado, hay una brecha en los descubrimientos sobre los perpetradores, se desconoce qué piensa, siente, percibe, opina, defiende, desde su estricto punto de vista.

Por otra parte, en Colombia el acoso laboral desde una mirada jurídica es definido en la Ley 1010 de enero 23 de 2006 por el Ministerio de la Protección Social. (2006) así:

*Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato. Un compañero de trabajo o subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir renuncia del mismo.*

Como se podrá advertir, con la aprobación de la Ley 1010 de, enero 23 de 2006, se pretende acoger medidas para adoptar, corregir y censurar el acoso laboral y cualquier otro tipo de persecución o agresión en el marco de las relaciones de trabajo. Ministerio de la Protección Social, (2006).

De ahí que la idea central de esta investigación radica precisamente en el análisis del acoso psicológico laboral (*mobbing*), que a pesar de estar

delimitado en su definición a través de una ley, existe un vacío, un desconocimiento en Colombia del fenómeno como tal.

Aunque, se tiene conocimiento de la prevalencia en Colombia, pero el fenómeno como tal no se ha dado a conocer en el medio en forma masiva, no se ha incursionado en el tema como política de prevención, ni de investigación por parte de las entidades gubernamentales y privadas, como las instituciones de la educación superior, ni las de la seguridad social como: las administradoras de riesgos profesionales y las empresas promotoras de salud. Menos aún a nivel empresarial.

Además, se decidió investigar docentes universitarios, en especial el gremio de las enfermeras y los médicos porque: Primero, en Colombia, los sectores de la educación y salud, aparecen como los de mayor prevalencia de acoso psicológico en el trabajo. Igualmente, de acuerdo con Pando, et al (2009), aunque no existe un perfil típico de la víctima *mobbing*, citando a Ausfelder, 2002, algunos profesionales, entre los se cuentan los docentes, son más propensos a padecerlo que otros trabajadores.

Segundo, porque como arriba se citó las enfermeras tienen tres veces más probabilidad de padecerlo que otras profesionistas. Y, porque el médico trabaja en estrecha e indisoluble relación con la enfermera.

Tercero, porque las características de esta población a estudiar es que ambos, las enfermeras y los médicos, poseen el carácter tanto de docentes como de trabajadores de la salud. Es decir, tienen la responsabilidad sobre la atención del paciente por

parte del estudiante (en caso de ser profesor en prácticas hospitalarias), o en ambientes de consulta externa o de la formación del estudiante. Lo que se convierte en escenario laboral cuyas exigencias de trabajo pueden ser altamente generadoras de daños a su salud por las demandas que implica ese doble rol de docente y trabajador sanitario.

Igualmente, las condiciones laborales específicamente lo salarial, conlleva a la búsqueda de otras actividades laborales extramurales que les permita compensar sus aspectos o necesidades económicas o de bienestar personal. Esta situación hace que presenten dos escenarios de trabajo que podrían generar consecuencias físicas y psíquicas.

Además, los docentes médicos y enfermeras actualmente deben responder por nuevas tareas impuestas desde las políticas de estado e institucionales sobre procesos de acreditación y re-acreditación de calidad que conllevan en altas exigencias técnicas y administrativas, extralimitación de la jornada, requerimientos de cumplimiento de metas, de horarios, presencia en reuniones periódicas y responsabilidades extras por tareas especiales para refrendar estándares de condiciones de calidad.

También, los aspectos académicos como la atención de estudiantes, participación en proyectos de investigación, asistencia a diplomados programados por el programa, producción científica (proyectos, artículos, capítulos de libro, ensayos), asesorías de trabajos de grado, tutorías a estudiantes, preparación de clases, diseño de técnicas didácticas, diseño e implementación de guías de estudio independientes, elaboración de exámenes, evaluación de los

estudiantes, diligenciamiento de formatos de notas, cumplimiento y presentaciones de indicadores de gestión etc.

Aparte de ello, han ocurrido en el programa de enfermería abandonos voluntarios recurrentes, de alrededor de 9 enfermeras, el cual no ha sido estudiado la deserción. También un salario deficiente, contratos definidos, estilos de dirección y liderazgo enfocados al control y seguimiento de metas en forma periódica y constante. Y es así, como todos estos aspectos nos llevan a reflexionar sobre ambientes propicios para el acoso.

Por otra parte, es importante confirmar aseveraciones sobre el fenómeno del acoso psicológico laboral en el sector de la educación y sanidad en nuestro contexto, con un instrumento hispanoamericano, y en este centro de trabajo en Cali, en especial en docencia universitaria en salud con enfermeras y médicos, pues ellos son específicamente vulnerables dadas las circunstancias que se viven en sus propias profesiones. Además de los procesos de transformación que actualmente viene viviendo el sistema educativo de Educación Superior colombiano y del Sistema de la Atención de la Salud.

En ambos casos, procesos políticamente impuestos, de carácter autoritario y con instrumentos de observación que pareciera toman la figura de panóptico. Por otro lado, existen riesgos psicolaborales como controles periódicos de indicadores de desempeño, requerimientos de producción intelectual, altas exigencias técnicas y administrativas que podrían provocar una extralimitación de la normal jornada de trabajo y de la normal carga que pueden conducir a un medio que podría facilitar el acoso psicológico laboral; permitiría pensar que son espacios propicios y



posibles para provocar este fenómeno estudiado o ser figura de amenaza para esta población objeto como un factor de riesgo de enfermedad profesional.

Por otra parte, los factores psicosociales y el acoso psicológico laboral se encuentran descritos en las leyes colombianas como factores de estudio de carácter obligatorio. Es decir obliga, a través del Ministerio de la Protección Social desde la Ley 1010 de enero 23 de 2006 que expresa: “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.

No obstante, la existencia de la ley, las instituciones educativas desconocen el fenómeno, a pesar que es una norma jurídica, no han incursionado en el cumplimiento de las normas correspondientes, esto hace que se encuentren el sector de la salud y educación expuestas al riesgo laboral y legal.

Además, es importante resaltar que las instituciones educativas, en las facultades de ciencias de la salud formadoras de profesionales de la salud, *“donde se promulga la salud”* no se han realizado estudios de los riesgos psicolaborales a los que están expuestas dichas profesiones. Estudios que propendan por espacios dignos, seguros y saludables. Es así, como en la institución donde se presenta el escenario propicio para el acoso no tiene estudios ni de tipo cuantitativo, ni cualitativo que permita la descripción, asociación o exploración en riesgos psicosociales, se desconoce la presencia de estos factores de riesgos al igual que se desconoce la existencia del acoso psicológico laboral.

De manera que, dado el vacío teórico o metodológico en el objeto de estudio, es poco o nada lo que se conoce a nivel local e internacional sobre la esencia en sí de las experiencias y vivencias de acoso psicológico en el trabajo por parte de los perpetradores, víctimas y testigos.

De modo que, la problemática es que realmente los estudios están orientados hacia las víctimas, no se ha profundizado en los victimarios o testigos. Este sería el aporte de esta investigación, el explorar lo experiencial permitiría generar explicaciones al fenómeno que podrían ser un aporte trascendental en el campo del conocimiento. Además, el entendimiento y acercamiento al fenómeno también favorecería la ampliación de las aproximaciones de su explicación. Por otro lado, del cómo orientar proyectos de ley encaminados hacia el cómo de la prevención de este fenómeno y el de la promoción de conductas y comportamientos sanos, dignos y decentes en los lugares de trabajo.

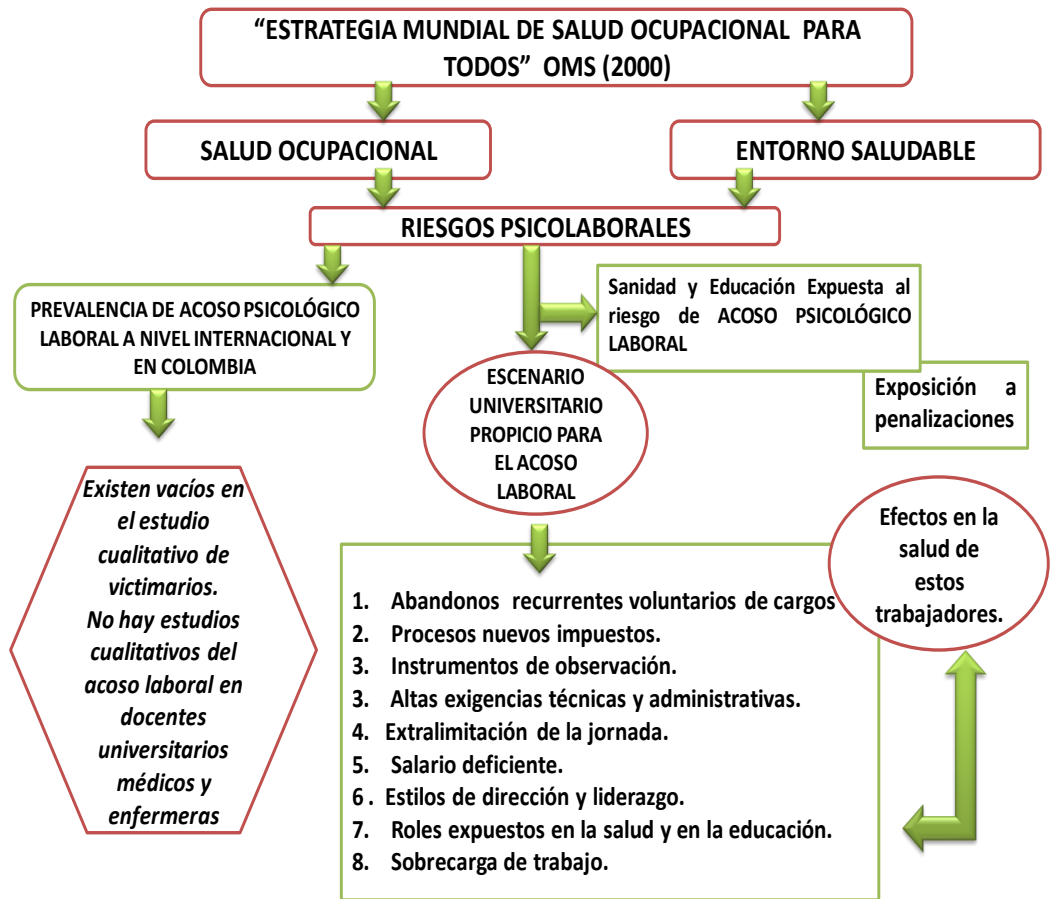
Por consiguiente, todo esto conlleva a plantear los siguientes interrogantes de investigación:

### **Preguntas generales de investigación**

¿Existe ocurrencia de acoso psicológico laboral en los docentes universitarios médicos y enfermeras de una Institución de Educación Superior (IES) de Cali, Colombia?

¿Cómo son las vivencias y experiencias de los docentes universitarios médicos y enfermeras que han sido víctimas o victimarios del acoso psicológico en el trabajo?

Diagrama 1: Esquema conceptual del problema



Fuente: Directa

## ESTADO DEL ARTE

### Estado de la cuestión

#### ***“Mobbing”***

De acuerdo con Piñuel (2001), la palabra *mobbing* fue descrita por Konrad Lorenz en estudio sobre el comportamiento animal y es definida, como “el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra otro individuo más fuerte que ellos. El término *mobbing* deriva del verbo inglés “*to mob*” que significa asaltar o acosar”.

#### ***“To mob”***

Desde el punto de vista etimológico, “*mobbing*” es el gerundio, como arriba dice la cita, del verbo “*to mob*”; el cual, proviene de la expresión latina “*mobile vulgus*” que traduce chusma, populacho, gentuza, turbamulta, tropel, alboroto y se refiere a un gentío o multitud de personas rudas, desordenadas y tumultuosas. El mismo *Webster’s New Universal Unabridged Dictionary* trae el siguiente ejemplo: “had every Athenian citizen been a Socrates, every Athenian assembly would still have been a mob.” –Madison.

Asimismo, el diccionario trae como sinónimos de “*to mob*” las expresiones inglesas “*rabble*” y “*canaille*” las cuales significan canalla.

Así pues:

*El acoso psicológico se define como el conjunto de comportamientos intencionales, hostiles, poco éticos que de*

*manera frecuente prolongada y con el fin de provocar daño a una persona o grupo de personas dirige hacia otra valiéndose de un poder real o ficticio (Aquino y Lamertz, 2004; Doyle, 2001; Hirigoyen, 2001; Lewis y Orford, 2005; Leymann, 1996; Quine, 1999; Salin, 2003; Soares, 2000).*

En los últimos años, el acoso psicológico en el lugar de trabajo ha sido reconocido tanto a nivel nacional como internacional como un importante problema tanto en el ámbito laboral como en el social, habiéndose convertido en un tema de interés e investigación que ha generado una importante cantidad de investigaciones y estudios a nivel europeo. (Einarsen, 2000; Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Leymann, 1996; Salin, 2001; Vartia, 1996).

### **Antecedentes**

Es importante mencionar que en Colombia se han hecho escasas e insuficientes investigaciones sobre el tema y, a pesar de su importancia, sigue siendo prácticamente ignorado para la generalidad de los psicólogos organizacionales, especialistas en Salud Ocupacional, empleadores, trabajadores y organizaciones sindicales. No obstante, es significativo citar un estudio sobre acoso psicológico en el trabajo; se realizó en el año 2004 a través del Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia de Medellín, con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo sobre “Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo en Colombia”. Se encontró que el 12.8% (246) de los trabajadores, manifestaron haber sufrido agresiones verbales en los últimos seis meses. Las agresiones más frecuentes fueron llamados de atención, críticas sobre el trabajo y palabras humillantes. La prevalencia reportada de acoso psicológico fue de 19.8%, al evaluarlo por

sectores económicos, se encontró en transporte y telecomunicaciones (21.1%), salud y educación el (19.7%) y finanzas el (14.6%). Este estudio se realizó en el año 2004 pero fue enfoque fue hacia la violencia y se aplicó un instrumento europeo.

Así que, de acuerdo a este estudio realizado hace 5 años; es importante resaltar que los sectores de la salud y educación son las de mayor prevalencia (19.7%). Por esto, la relación que existe entre el acoso psicológico laboral, el sector de la educación y de la salud; dado que presenta los dos escenarios o espacios donde laboran las dos profesiones que fueron investigados.

También, se halla un estudio de tipo cuantitativo en la Comunidad Valenciana de España, donde existe un consenso a la hora de identificar al sector servicios como uno de los más proclives a sufrir ciertos riesgos psicosociales, entre ellos el *mobbing* (Eriksen y Einarsen, 2004; Leymann, 1996).

Igualmente, en otro estudio de prevalencia en trabajadores de asistencia señala que las personas afectadas por *mobbing* se encuentran principalmente en el sector servicios, entre otros, en la sanidad o en las universidades y, en general, en instituciones altamente reglamentadas y homogéneas. El instrumento que usaron fue el de *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT) (Leymann, 1990) (CC.OO., 2003) Gil – Monte, P, Carretero, N, Luciano, J (2006)

Además, se realizó un estudio cuantitativo europeo en una población de enfermería en Europa, encontramos a través de Poblete, Valenzuela, (2005) en un artículo de revisión “Enfermeras en riesgo”

en Granada España. En dicho trabajo se mencionó que en Chile un estudio realizado en el Hospital de la octava Región, reveló que las profesionales de enfermería en un 73.4% tienen una alta percepción de la violencia hacia su persona, y el 66.3% refiere percibir violencia hacia sus colegas, lo que confirma lo que refiere el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), respecto a que las enfermeras tienen una probabilidad tres veces mayor que las demás profesionales de ser víctimas de la violencia en el lugar del trabajo.

Aparte de ello, existen extensas publicaciones sobre el acoso psicológico laboral, éste ha sido ampliamente estudiado a nivel europeo. Por ejemplo, el estudio elaborado por Topa, G, (2007). Un meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias a través de 86 estudios empíricos, donde algunos de los hallazgos fueron: entre los antecedentes las variables de personalidad y organizacionales como predictores las segundas poseen relaciones más fuertes con el acoso que las primeras, siendo la justicia organizacional el mejor predictor ( $r = .40$ ) mientras que parece despreciable el valor del neuroticismo ( $r = .09$ ) y bajo el del autoestima ( $r = -.14$ ).

Además, en las consecuencias los TEs más elevados se presentan para variables como las conductas de ciudadanía organizacional ( $r = -.35$ ), la negligencia ( $r = .30$ ) o el rendimiento ( $r = -.29$ ), entre las organizacionales, y el estrés ( $r = .31$ ) o la depresión ( $r = .21$ ) entre las personales.

Igualmente, una recopilación de Einarsen y Hauge, (2006), que hace una revisión de literatura sobre antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo y que en sus conclusiones afirma

que la mayoría de las investigaciones provienen del norte de Europa, donde sus hallazgos mostraron que las víctimas de acoso se caracterizan por una baja autoestima, altos niveles de ansiedad en situaciones sociales, tendencias a evitar conflictos y son más reactivos emocionalmente que las no víctimas.

De manera que, ¿qué se desprende de lo aquí dicho? Se colige que el estudio del *mobbing* ha estado concentrado en Europa, así como que es poco en América Latina. Y mínimo en Colombia.

Por lo tanto, se requiere más trabajo, investigación y conocimiento de este fenómeno desde nuestro contexto y cultura latinoamericana y colombiana. En cuanto al interés específico de esta investigación con referencia a los docentes universitarios y en especial a las enfermeras y médicos docentes menciona algunos de los siguientes antecedentes:

### **Estudios a nivel mundial**

#### ***De tipo cuantitativos***

En España se encontró un estudio en hostigamiento laboral desarrollado en las Islas Baleares por Fornés (2004) donde afirma que “tradicionalmente se considera al personal de enfermería como uno del grupos más vulnerables a situaciones de hostigamiento laboral. Sin embargo también podría ocurrir que no fuera exactamente así, sino que simplemente se tratara de un grupo que ha sido muy estudiado en España”. El porcentaje de enfermeras y enfermeros que se perciben asediados en su entorno laboral en las Islas Baleares, un 17.2%, de la población total colegiada, es similar incluso superior de los porcentajes que han arrojado otros estudios



realizados entre el mismo colectivo y en otros grupos profesionales de otras comunidades y en otros países. Se utilizó el cuestionario *Neo Personality Inventory-Revised* (NEO-PI-R) de Costa y MacCrae que analiza extraversión, neuroticismo, amabilidad, responsabilidad y apertura a la experiencia. Y el cuestionario elaborado por la investigadora para hostigamiento laboral con una fiabilidad (Alpha de Cronbach= 0.96).

También, en 2006, Justicia, Fernández y Benítez, realizaron un estudio que lleva por título “Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario”. Un estudio descriptivo realizado en empleados universitarios (N=548) pertenecientes al sector del profesorado y del personal de administración y de servicios. Los resultados señalaron que el 9.3% de los empleados universitarios se considera víctima del acoso. El fenómeno es más frecuente entre las mujeres que entre los hombres aunque afecta por igual a todos los colectivos profesionales (profesorado y personal de administración y servicios).

Aparte de ello, otro estudio cuantitativo de caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario en dos universidades andaluzas, encontraron otros aspectos característicos del contexto universitario y que lo diferencian de otros sectores laborales, están relacionados con la forma en que se realiza el acoso (individualmente o en grupo) y la dirección del mismo. En un estudio al igual que los trabajos de Hoel y Cooper (2001) y de Justicia, Fernández y Benítez (2005) realizados con muestras universitarias, observaron que en el contexto universitario es más común el acoso grupal que el individual. Utilizaron el cuestionario para el estudio del acoso laboral

en contextos universitarios (Justicia, Fernández, Benítez, Villena, García y Caurcel, 2002).

Finalmente, en España hay otro artículo de revisión donde Flórez, (2005) expresa a través de “Médicos y *Mobbing*: un colectivo de alto riesgo”. Hace las siguientes afirmaciones: La violencia puede ser exógena, procedente de familiares y enfermos e institucional (propiciada por los propios jefes y/o compañeros, es decir, el *mobbing*. Ante este conjunto de elementos psicosociales es fácil entender la problemática psicopatológica del médico y su alta vulnerabilidad frente a la enfermedad física.

#### ***De tipo cualitativos***

Magin, P., Adams, J., Ireland, M., Joy, E., Heaney, S., Darab, S. (2005) realizaron en Gran Bretaña un estudio cualitativo fenomenológico en médicos. Los datos se obtuvieron de dos formas: primero se crearon cuatro grupos de discusión donde se debatió abiertamente sobre la violencia en el trabajo guiado por 2 investigadores, participaron un total de 18 personas y se trabajó un total de 9,5 horas en grupos focales. Segundo, se repartió un cuestionario escrito a médicos generales de la zona urbana en *New South Wales*, invitándolos a describir de manera abierta sus experiencias y percepciones sobre la violencia en el lugar de trabajo. Se codificaron las entrevistas de los grupos focales de discusión y las entrevistas escritas para su análisis y se identificaron ocho tipos de violencia experimentados por los participantes. Sugieren más estudios de tipo cualitativo con grupos focales más grandes que amplíen los puntos de vista aquí expuestos y más estudios que permitan caracterizar de una manera más amplia las respuestas de

defensa frente a la violencia que están teniendo los médicos generales en Australia.

De igual manera, Leigh, S (2008) realizó un estudio cualitativo fenomenológico de descripción interpretativa. La revisión de literatura fue presentada en cuatro congresos de enfermería y se invitó a los asistentes a participar en este estudio con la ayuda de un póster-escrito colocados en el *stand*, cinco participantes llegaron por esta vía y cinco más por invitación de otros asistentes a los congresos. Los datos fueron recolectados con entrevistas semiestructuradas en el momento y lugar escogidos por el participante un día en el que estuviera fuera del trabajo, las entrevistas tuvieron una duración aproximada de dos horas, la entrevista se dirigió con preguntas abiertas para estimular a los participantes, para el análisis de los datos se cumplieron las siguientes fases:

- a. Revisión de las entrevistas para obtener una idea general del informado por el participante.
- b. Leer nuevamente las entrevistas y seleccionar los temas relacionados con violencia en el lugar de trabajo.
- c. Categorizar los temas.
- d. Interpretar los aspectos psicológicos y descriptivos e identificar patrones.
- e. Sintetizar las experiencias de los participantes.

Inclusive, cuando las enfermeras fueron encuestadas sobre la cultura organizacional y el rol de los directivos en esa cultura, varias de ellas estuvieron claramente molestas, se sintió como si los administradores en salud estuvieran restringiendo su concepto de violencia en el trabajo a manifestaciones superficiales. Las

experiencias frente a los directivos estuvieron polarizadas en dos grupos: aquellos que sentían el apoyo de la dirección y aquellos que se sentían completamente sin apoyo, aquellos que contrataban con más apoyo dijeron tener un mayor control sobre la agresión y la violencia que los que no tenían este apoyo desde los directivos.

También, se evidenció que cuando hay congruencia entre los valores personales y profesionales de la enfermera con los de la organización se logra un mayor compromiso frente al manejo de la violencia en el trabajo. Se encontró un reportaje muy bajo de los eventos de violencia, los motivos para esto fueron: no se percibió la agresión como severa, la creencia que los pacientes no son responsables de sus actos, miedo a retaliaciones por parte del agresor o los directivos, falta de tiempo para llenar el reporte, desconocimiento del proceso de reporte de incidentes; es más, la cultura organizacional puede hacer que las enfermeras esperen reacciones negativas después del reporte como poner su competencia profesional en cuestión.

Además, el vacío que expone la investigación es que los estudios futuros deben profundizar en la definición de la violencia y el acoso laboral que permitan entender mejor este fenómeno tan complejo. Con la solicitud del Concejo Internacional de Enfermeras (CIE) de incrementar la detección y el manejo de la violencia en los equipos de salud, las enfermeras necesitan clarificar en qué consiste la violencia en el lugar de trabajo.

Aparte de ello, despertar el interés ha sido difícil debido a la dificultad para encontrar información sobre la experiencia de violencia en las enfermeras. Pocos estudios han sido publicados que

describan la violencia ocurrida en diferentes áreas de la salud, creo que describir la violencia del trabajo desde la perspectiva de las enfermeras es un primer paso necesario en el entendimiento del problema. Una visión más clara de la violencia en enfermería soportaría la planeación de estrategias de intervención/prevención encaminadas al manejo de este problema crítico.

Además, Charmaine (2002), realizó un estudio en enfermeras de tipo cualitativo etnográfico. Los puntos principales en el estudio fueron: Las mujeres son capaces de ser violentas hacia otras. Las mujeres utilizan una variedad de estrategias violentas para alcanzar sus metas personales en el lugar de trabajo. Las enfermeras aprenden a ser violentas entre sí como parte de su comportamiento social cuando ejercen la enfermería. Se utilizó el modelo de etnometodología de Garfinkel, se realizaron encuestas de profundidad a las enfermeras de centros de atención del sur de Australia y se pudieron identificar cinco factores que rigen el ambiente en el que se desarrolla la violencia en al trabajo: reglas, contexto, locación, recursos y lenguaje.

Inclusive, el horrible fenómeno de la violencia en el lugar de trabajo es una materia de estudio que debe ser abordada de manera urgente debido al daño que les hace no sólo a las mujeres enfermeras que se encuentran en este contexto, sino a todas aquellas que ejercen la profesión de la enfermería. Estos actos violentos envían un mensaje negativo sobre las mujeres, las enfermeras y la enfermería.

Por otra parte, Pie Tersen, C (2007), desarrolló otro estudio cualitativo fenomenológico, donde los participantes pertenecen a una

institución académica en Sudáfrica, se convocaron como “aquellos que tuvieran experiencias relacionadas con acoso en el trabajo”, se obtuvieron siete participantes, de acuerdo con Boyd en 2001 un máximo de diez informantes es generalmente suficiente para tener saturación de datos.

También, en este estudio se aplica la técnica “bola de nieve” en la colección de datos de las entrevistas en la que esta continúa hasta que el informante no introduce nuevas perspectivas. Las entrevistas individuales se realizaron en un periodo de tres meses de 40 a 60 minutos de duración con el consentimiento de los informantes las entrevistas fueron grabadas. La pregunta que se hizo fue: “Cuenta la historia de su experiencia de ser acoso en el lugar de trabajo. Los hallazgos de este estudio muestran que el acoso es evidente en una institución académica de Sudáfrica, donde:

1. La mayoría de incidentes ocurrieron entre un superior y subordinado.
2. La mayoría de actos negativos experimentados fueron de naturaleza verbal e indirecta.
3. La mayoría de comportamientos de acoso no fueron específicos de acoso.

Dado lo anterior, es posible que este elemento sea un fenómeno universal, sin embargo juega un papel en el acoso. Los hallazgos: se obtuvieron un total de 116 afirmaciones o *nmus* (Stones 1988) que determinan las experiencias de los acosados. Demostraron que todos los informantes experimentaron acoso descendente perpetrado por jefes hombres y mujeres, todos los perpetradores usaron tácticas verbales y/o indirectas para acosar a sus objetivos.

Sólo un informante experimentó un único acto negativo “él me tiró un archivo”.

Aunque, todos los incidentes de acoso tomaron relativamente largos periodos de tiempo (de nueve meses a tres años) esto parece indicar que el acoso no es siempre un proceso, sin embargo los hallazgos soportan la idea que las personas tienden a usar tácticas “civilizadas y sutiles de acoso” más que formas directas “de violencia primitiva”. Todas la *nmus* se asociaron en cuatro temas: bajo reconocimiento, el reconocimiento se refiere a una prueba de afecto o aprobación; que es importante para que los subordinados mantengan su autoestima y se motiven.

### **Estudios a nivel hispanoamericano**

#### ***De tipo cuantitativos***

En México, Pando, Ocampo, Águila, Castañeda y Amezcua (2008) realizaron un estudio similar, cuyo objetivo fue analizar los factores psicosociales de riesgo de trabajo presentes en una universidad privada de Guadalajara e identificar su asociación con la violencia psicológica (*mobbing*). El diseño de la investigación fue transversal, descriptivo. Se trabajó con una muestra de 185 profesores que laboraron frente a un grupo a nivel licenciatura en la Universidad durante el período septiembre diciembre del 2004, a quienes se les aplicó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo del Dr. Pando y la Encuesta de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico de Silva. Se discuten las variables que resultaron significativas y las implicaciones de riesgo para la salud emocional de los docentes.

Aunque el número de casos de acoso psicológico (*mobbing*), encontrados en la institución educativa donde se realizó esta investigación pueden parecernos pocos, llama la atención el número tan alto de profesores que refirieron haber sido víctimas de violencia psicológica en su ambiente de trabajo (82.1%).

También, en México, Aldrete, Pando, Aranda y Torres, (2006) en otro estudio observacional transversal sobre la prevalencia del *mobbing* en un grupo de docentes de un centro universitario. Utilizaron el instrumento *Leymann Inventory Psychological Terrorization* (LIPT) en su adaptación española LIPT 60.

Algunos de sus resultados considerando al menos una estrategia de acoso, el 83.65 por ciento de las mujeres se califican como víctimas de dicho acoso. También, el nivel de escolaridad de los docentes se asoció significativamente con dos tipos de conducta y de comportamiento de acoso. Se halló que el LIPT – 60 no es un instrumento que distinga adecuadamente entre la violencia psicológica en el trabajo en general y el acoso psicológico.

Igualmente, en México, Acosta, M. (2007) en su estudio cuantitativo, no experimental, con un diseño transaccional y correlacional llamado “El acoso moral en el trabajo y el estilo personal en el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos y de servicios del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, Jalisco, México”. Encontró que la prevalencia para el acoso moral fue de 10.3 por ciento.



Parra, L. y Acosta, M (2010). En Colombia realizaron una revisión sistemática de cincuenta artículos originales de estudios cuantitativos del acoso psicológico laboral en el sector de la educación y la salud, en síntesis, se encontró que el contexto de trabajo de la universidad y de la sanidad presenta condiciones organizacionales e individuales favorables para el posible desarrollo del acoso psicológico en el trabajo. Además, que es contundente las grandes limitaciones o vacíos en este fenómeno en los aspectos organizacionales, consecuencias en la salud y jurídicos.

También, la falta de estudios cualitativos que permitan profundizar en el fenómeno y conocer el accionar de los perpetradores y de las víctimas.

### ***De tipo cualitativos***

En México, Vivas, V. Delgadillo, L. Mercado, A (2008) realizaron un estudio cualitativo, cuyo objetivo fue el de comprender el proceso de significación de la violencia organizacional desde el empleado. Los resultados revelan que los individuos siguen un proceso con un patrón particular, de crisis y desenlace, modificando el sentido de la experiencia violenta en función de la dinámica entre su capacidad reflexiva y sus significantes. En el que se trabajó con 12 participantes, 6 hombres y 6 mujeres. Se utilizó la entrevista en profundidad. Las categorías de análisis fueron: a) significantes, b) capacidad reflexiva y c) conocimiento social. El análisis realizado fue inductivo cruzado. Sobre los criterios de validez y confiabilidad que deben seguirse en los trabajos cualitativos y con base en el trabajo de Flores (Flores 2008), estos fueron trabajados de la siguiente manera: la credibilidad (validez interna) a través de la observación

persistente y de la triangulación; la transferibilidad (validez externa) fue trabajada por medio de la descripción espesa; la dependencia, se cubrió a través de la revisión del sínodo; la confirmabilidad se trabajó cubriendo los principios éticos pertinentes como el consentimiento informado y el anonimato, así como, observando el principio de neutralidad con base en el modelo teórico y lo que de manera clara señala Garko (Garko 1999). Se identificó una clasificación de las consecuencias que la violencia tiene sobre el receptor de acuerdo al tipo de manifestaciones que presenta durante y posterior al escenario. Las manifestaciones que se identificaron fueron básicamente de tipo físico, psicológico y social.

Inclusive, Campos, P. Abarca, C (2005) mencionan que en Costa Rica realizaron una investigación cualitativa en la que buscaron una aproximación con tres (3) personas que han sufrido el acoso moral en sus trabajos y les permitió a través del inventario de Leymann y de la entrevista dirigida acercarse a su realidad.

Algunos de los hallazgos en el estudio fueron que todas las entrevistadas reconocieron haber tenido efectos perjudiciales a causa de su trabajo, tres de ellas señalan los aspectos físicos y dos señalan los aspectos psíquicos. Todas reconocen haber sufrido por lo menos una vez por semana agresiones de tipo social. Todas declararon saber que esa persona en la figura del agresor quería dañarlas.

## **Estudios a nivel colombiano**

### ***De tipo cuantitativo***

En Colombia, un estudio realizado en el año 2004, por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de

Antioquia de Medellín, sobre acoso psicológico en el trabajo, de tipo cuantitativo, descriptivo sobre formas y consecuencias de la violencia en el trabajo en Colombia. En la Revista Violencia en el Trabajo expresan, en su capítulo de “interpretación de resultados específicamente en acoso psicológico” expresan lo siguiente:

*Al analizar la distribución de los casos de acoso por género para el total de la población estudiada, se observa que es similar para hombres y mujeres. Sin embargo existen diferencias por sectores, en transporte y vigilancia predomina la afectación en los hombres y, en salud y finanzas, las repercusiones se dan más en las mujeres.*

*Las personas que fueron víctimas de acoso, en su mayoría, se desempeñan como auxiliares operativos y con nivel de formación bachiller y /o técnico. Al comparar las prevalencias de acoso psicológico en tres de los sectores estudiados con las cifras reportadas por Europa en la encuesta realizada en el año 2000, se observa que Colombia supera, en todos los sectores, las cifras europeas.”*

*Este último estudio se realizó con el instrumento LIPT 45 de Heinz Leymann y criterio epidemiológico de temporalidad e intensidad; con adaptaciones a varios idiomas y estudios en población laboral en varios países. (Ministerio de Protección, 2004).*

### **De tipo cualitativo**

Peralta, M (2006) realizó en Barranquilla, Colombia una investigación cualitativa, un estudio de caso de corte social - interpretativo sobre las manifestaciones del acoso laboral, *mobbing* y síntomas asociados al estrés postraumático, realizado en un varón y dos mujeres que se consideran como víctimas de acoso laboral; la recolección de los datos se realizó a través de entrevistas en profundidad que fueron grabadas previa autorización de los

entrevistados y que se transcribieron literalmente para el análisis de los datos.

Los hallazgos en el estudio fueron que los efectos del acoso laboral sobre las personas se asocian a fuertes niveles de estrés, precisamente Zapf, Knorz y Kulla (1996) afirman que el *mobbing* en el contexto organizacional del adulto, es una forma extrema de estrés en el cual algunos individuos victimizan a otros para sacar provecho de la situación.

Además, se encontraron manifestaciones del acoso laboral, como aislamiento, ser víctimas de rumores, sometimiento a crítica constante, comentarios públicos y amenazas verbales, sobrecarga laboral y condiciones de trabajo negativas, las cuales son percibidas como degradantes, injustas y que afectan su dignidad como personas. Como consecuencia de las situaciones percibidas por los trabajadores y las manifestaciones de acoso que expresan, se encuentran algunos síntomas asociados a estrés postraumático como evitación, re-experimentación y activación fisiológica. Los síntomas de evitación encontrados fueron: no hablar del tema, no relacionarse con las personas del contexto laboral, cambiar los temas relacionados con el trabajo, esfuerzos para evitar actividades o lugares o personas relacionadas con el hecho. Los síntomas de re-experimentación aparecieron en forma de pesadillas, sueños relacionados con los eventos e interacciones laborales, imágenes, y recuerdos recurrentes, recuerdos del acontecimiento, sensación de que el acontecimiento estuviera ocurriendo. Corresponden a síntomas de activación fisiológica sobresaltos, taquicardia sudoración, tensión

muscular, insomnio, hipervigilancia, ataques de ira, irritabilidad, dificultades para concentrarse.

En conclusión, de acuerdo a los estudios señalados se puede aseverar que las enfermeras y los médicos docentes son dos de los grupos más vulnerables, que el fenómeno es más frecuente entre las mujeres que entre los hombres, más común el acoso grupal que el individual, como factores predictivos los psicosociales, identifican tipos de violencia, encuentran miedo a retaliaciones por parte del agresor o los directivos, que ha sido difícil encontrar información sobre la experiencia en las enfermeras.

De manera que, se podría decir que existe un vacío en la profundización de los experiencial y vivencial de su aceptación, las emociones, sentimientos, percepciones, sensaciones de las víctimas y de los perpetradores frente al acoso psicológico laboral.

## **Marco teórico**

### **Modelos teóricos o explicativos del acoso psicológico laboral**

Messeguer de Pedro (SF). En su tesis doctoral el acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola menciona un modelo:

#### ***El modelo teórico de Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper***

“Ante la falta de modelos comprensivos, Einarsen (2000) presenta uno derivado de la investigación sobre acoso sexual en el trabajo (Lengnichk-Hall, 1995, Terpstra y Baker, 1991), como una propuesta para el desarrollo de los aspectos teóricos y de medidas de

intervención. Su estructura contempla los siguientes elementos: primero, los efectos causantes y antecedentes del *mobbing*, entre los que incluye los procedentes de la organización del trabajo (clima, cultura, estilo de supervisión, conflicto de rol, etc.) y las características de la personalidad, tanto en la víctima como de los acosadores.

En segundo lugar, qué tipo de comportamientos son utilizados por los hostigadores dentro de una determinada organización, así como las reacciones y percepciones de la persona acosada ante tales comportamientos. La subjetividad con que ésta recibe los distintos comportamientos hostigadores es muy significativa, como se puso de manifiesto en estudios sobre acoso sexual, pues las conductas de acoso que para algunas personas eran escasamente ofensivas, para otras eran motivo de denuncia (Terpstra y Baker, 1991).

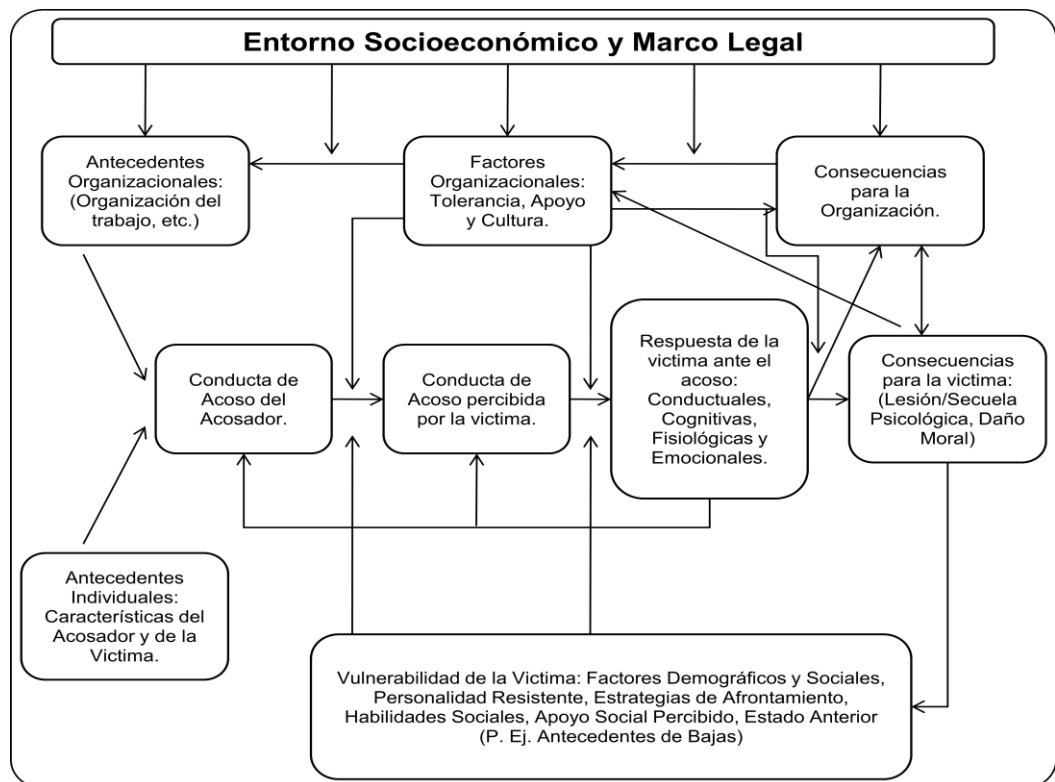
En tercer lugar, incluye la reacción primaria de la víctima ante los distintos episodios de acoso, tanto desde el punto de vista emocional como desde las estrategias de afrontamiento que utiliza para resolver el problema.

Por último, deben analizarse todas las posibles consecuencias, tanto para el trabajador como para la organización que pudieran ser resultado del proceso de acoso laboral. Ver Figura 1: El modelo multifactorial del acoso laboral modificado (Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003).

Por otra parte, a nivel mundial el desarrollo teórico ha sido muy escaso.

Los arranques han estado enfocados fundamentalmente en ilustrar los costos y los efectos de la violencia en el trabajo y el acoso moral y en instaurar la magnitud de los fenómenos.

**Figura 1: El modelo multifactorial del acoso laboral modificado (Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003)**



***Modelo interactivo de la violencia en el lugar de trabajo. Chapell y Di Martino***

Algunos intentos desde la perspectiva interaccionista, como el modelo interactivo de la violencia en el lugar de trabajo desarrollado por Chapell y Di Martino (2002), requieren incorporar variables del contexto social más amplio (globalización, precariedad laboral, trabajadores inmigrantes, tasa de empleo, género, entre otros) e introducir claves para una lectura de procesos específicos, cuando

esta violencia es física, o psicológica puesto que la violencia y el acoso en el trabajo involucran procesos complejos y dinámicos que pueden ser diferentes según los grupos ocupacionales particulares o tipos de organización.

*Al parecer los sectores vinculados con los servicios serían más vulnerables que los demás sectores. Habría también diferencia en el sector salud, el sector educacional y el sector transportes entre otros, y de acuerdo con la violencia existente, según variables de género y edad. (Di Martino, 2003).*

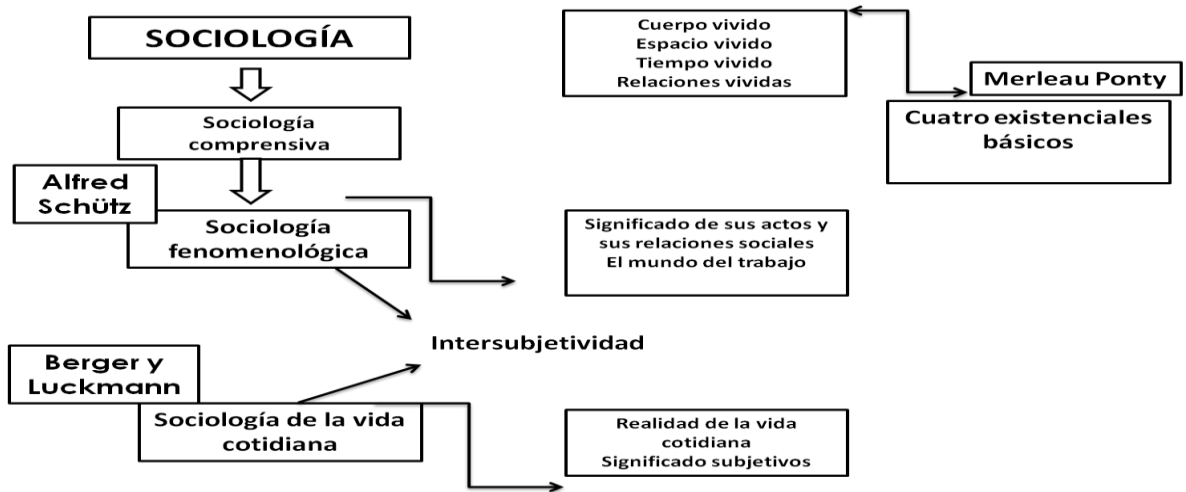
Esta investigación se identifica con el modelo multifactorial del acoso laboral modificado de Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia (2003), debido a su amplitud en el campo de explicación del fenómeno desde los antecedentes, factores y consecuencias organizacionales; además de las conductas percibidas, vulnerabilidad, respuestas y características de las víctimas. Esto le permitirá en la exploración en las entrevistas en profundidad examinar además de estos aspectos los otros asuntos vivenciales y experienciales de la víctima y victimario.

### ***Marco teórico de la sociología fenomenológica***

Esta investigación está fundamentada a la luz de la fenomenología descriptiva de Husserl. Pero, enfáticamente desde los tópicos de Alfred Schutz quien retoma la fenomenología de Husserl desde la construcción social del mundo social; tomando la fenomenología de la intersubjetividad en el mundo de la vida cotidiana e inicia sus planteamientos desde la sociología comprensiva llamada también socio fenomenología.



**Diagrama 2: Esquema conceptual del marco teórico del método fenomenológico**



Fuente: Directa

Igualmente, para la comprensión de las vivencias y las experiencias nos ubicamos desde la teoría y perspectiva de Berger y Luckmann desde la sociología de la vida cotidiana. Es decir, se puede visualizar en el diagrama No.2 del esquema conceptual del marco teórico del método fenomenológico.

El método usado en la fase cualitativa es el fenomenológico partiendo como parámetro que sujeto es el que constituye el objeto. Es decir, la conciencia es el que le da sentido a las cosas.

En consecuencia, actuamos e interpretamos bajo sus planteamientos:

## ***Fenomenología***

Husserl, E. (1995), dice: El único objeto de la fenomenología no son los objetos reales, sino los objetos de la conciencia. La significación decisiva radica en que la conciencia de los hombres es nuestro único acceso posible a la realidad.

Para Patocka, J. (2005) la fenomenología problematiza conceptos de la existencia del hombre social, el significado de los otros, las características comunes de los distintos mundos socioculturales en los que despliega la realidad histórica.

## ***Sociología comprensiva***

Schütz, A. (1993). Esta ciencia estudia la conducta social interpretando su significado subjetivo tal como se le encuentra en las intenciones de los individuos. El propósito, entonces, es el de interpretar las acciones de los individuos en el mundo social y la manera en que estos dan significado a los fenómenos sociales.

## ***Sociología fenomenológica***

Schütz, A. (1993). Es sin duda, el máximo representante de la socio fenomenología. Su mérito principal es el descubrimiento de la importancia de la fenomenología en los estudios sociológicos y la creación de una sociología que investiga la estructura y la distribución social del conocimiento de sentido común.

Para este autor el tema principal de las ciencias sociales son los actores principales y que su conducta no puede explicarse mediante esquemas causales, sino que tiene que ser comprendida.

## ***Sociología de la vida cotidiana***

Berger, P. y Luckmann, T (2001) mencionan: Las experiencias son corrientes actuales de la conciencia, aunque finalmente envueltas y caracterizadas por un mayor grado de atención. El sentido de su experiencia, es sólo cuando el yo se dirige posteriormente a la conciencia y cuando la pone en una relación externa por encima de su simple actualidad.

Para Luckmann, T (1996) el mundo de la vida o *Lebenswelt* es el mundo en que la intersubjetividad y la utilización de tipificaciones y recetas tienen lugar. (Mundo del sentido común, mundo de la vida diaria, el mundo del trabajo cotidiano, la realidad humana, etc.

Berger, P. y Luckmann, T. (2001) afirman que:

*El método que consideramos para clarificar los fundamentos del conocimiento en la vida cotidiana es el análisis fenomenológico, método puramente descriptivo y, como tal, “empírico”, pero no “científico”, que así consideramos la naturaleza de las ciencias empíricas. La vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente.*

### ***Intersubjetividad***

Schütz, A (1993) estudió los fundamentos psicológicos de la acción para comprender el significado de la acción social y, para ello conjugó el concepto de acción social de Weber con el concepto de intersubjetividad de Husserl. Éste, como aquél, pensaba que el mundo de la vida cotidiana era el ámbito común de la intersubjetividad y de la comunicación, pero Schütz acudió a la filosofía para profundizar el problema de la intersubjetividad.

Berger, P. y Luckmann, T (2001) señalan: habla de los fundamentos de una teoría de la comprensión intersubjetiva donde se delinean los rasgos principales de una teoría de nuestro conocimiento del yo de los otros.

Luckmann, T. (1996) habla que la comprensión general que tenemos de las vivencias de la otra persona, y encontramos que esta comprensión se basa en nuestras propias vivencias de ella. Una vez supuesta la existencia del tú, ya hemos entrado en el dominio de la intersubjetividad.

## **Marco conceptual**

### ***Conceptos doctrinales***

Gimeno, R. (2009), partiendo de un análisis jurídico realizó una revisión y encontró los siguientes conceptos doctrinales sobre acoso psicológico.

#### **De Leymann (1996)**

Principal artífice de la actual sensibilización sobre la materia definía el *mobbing* como:

*Aquel fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente -al menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado –más de seis meses- sobre otra persona 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 terminen abandonando el lugar de trabajo.*

#### **De Einarsen (1996)**

Dice que: el *mobbing* ocurre cuando alguien, de modo persistente y durante cierto periodo de tiempo, es objeto de comportamientos denominados negativos por parte de otro u otros, en una situación donde, por diferentes razones, puede tener dificultades para defenderse por sí mismo.

#### **De Hirigoyen (2001)**

Recoge uno de los conceptos más amplios de *mobbing* al entender por tal:

*Cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad, o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.*

**De Azevedo de Moura (sf)**

Dice el *mobbing* es:

*El establecimiento de comunicaciones no éticas, generalmente entre un superior perverso y su subordinado, que se caracteriza por la repetición de comportamientos hostiles, técnicas de desestabilización e intrigas contra un(a) trabajador(a) que desarrolla como reacción graves problemas psicológicos duraderos; un proceso destructivo sutil, que puede llevar a la discapacidad permanente, como así también a la muerte de la víctima.*

**De Piñuel y Zabala (2001)**

Entiende el *mobbing* como aquel acoso que se produce en el lugar de trabajo:

*Con el objetivo de intimidar, apocar, aplanar, reducir, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos,...etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.*

En conclusión, los factores comunes mencionados en estos conceptos doctrinales son: conductas o comportamientos negativos o conductas abusivas, reiterativas en tres de ellos y que atentan contra la

dignidad e integridad física y psíquica. Además de conducirlos al abandono o retiro del cargo.

Por otro lado, los aportes que caracterizan a cada autor son: en las investigaciones hechas por Einarsen encontró que a diferencia de los demás autores, las víctimas se caracterizan porque no se pueden defender; Azevedo de Moura, porque encuentra que el acosador es un supervisor perverso que elabora comunicaciones no éticas lo cual es un juicio ético, que los efectos psicológicos sobre la víctima son duraderos, pueden llevar a una discapacidad permanente e incluso la muerte; Piñuel y Zabala, observando la víctima, identifican al hostigador como psicópata que es una cuestión nosológica de psicopatología, las cuales son formas o impulsos de satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir.

En consecuencia, todos estos aspectos son insumos importantes para el desarrollo de las entrevistas a profundidad, además pueden ser significativos en esta investigación, al ser elementos que permitirán descubrir en esta exploración de las experiencias y vivencias otros aspectos que son desconocidos y no han sido reconocidos en las víctimas y en los victimarios.

### ***Términos y conceptos del acoso psicológico laboral***

Gimeno (2009) realizó una revisión de la terminología del fenómeno del *mobbing* y define los siguientes:

***Mobbing*** es la expresión reina del problema laboral que nos ocupa, siendo aceptada por todos –seguramente por su sincretismo- pero cuando se trata de traducirla, o mejor dicho de conceptuarla en su traducción, se aprecia que lo que cada uno entiende por ello no es lo mismo. Aquí debemos encontrar la razón de la enorme divergencia que existe en materia estadística y la necesidad de operar con

*una expresión conceptualizada. A continuación voy a entrar en este campo terminológico divergente, que en ocasiones puede incluso ser calificado de chirriante, pero que es absolutamente necesario conocer si se desea estudiar a nivel internacional o, como es aquí el caso para profundizar en una traducción al castellano conceptualizada...*

***Atestar:*** *Es la expresión que, guiada por el profesor Leymann se ha asentado en Escandinavia, Alemania, e incluso en Italia. Este término no ha encontrado igual resonancia en España, donde teniendo los significados de hartar y propinar, más o menos relacionados con la idea, no es un verbo de uso común. Por otro lado, esta expresión debía conjugarse con el resultado de dicho comportamiento que en palabras de Leymann era el “psicoterror laboral”...*

***Bossing:*** *No es propiamente un sinónimo de mobbing, sino que se utiliza por algunos autores como una modalidad. Así lo que es la presión del “jefe” (boss en inglés), le llaman bossing, y al resto de supuestos, le denominan mobbing.*

***Bullying:*** *No obstante estar siendo relegada esta expresión en algunos países anglosajones, a favor de mobbing, por su componenda física o de contacto material – cuando el mobbing normalmente no llega a estos extremos-, es la que sigue primando en el mundo anglosajón (Estados Unidos y Australia).*

***Burnout:*** *Es una terminología anglosajona que se traduce por la expresión coloquial “estar quemado” y, más exactamente, como “síndrome de desgaste profesional”. No es propiamente un sinónimo de mobbing, pues se referiría a las consecuencias del mobbing, pero también puede referirse a las consecuencias de un trabajo no estimulante o rutinario o las propias consecuencias de una situación personal. Así el síndrome de desgaste profesional es un trastorno adaptativo crónico asociado al inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que daña la calidad de vida de las personas que lo padecen y disminuye sus prestaciones profesionales.*

*El burnout es una patología profesional, mientras que el mobbing es un problema laboral, que puede llegar a generar patología.*



**Violencia en el trabajo:** (*Violence at work*) es la expresión que ha escogido la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para referirse a la cuestión en sus informes de 1998 y 2000.

**Violencia horizontal, acoso (hostigamiento) psicológica o terrorismo psicológico:** Son expresiones que se están barajando en el mundo principalmente anglosajón, como soluciones de compromiso para unificar la terminología dispar antedicha. El Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas ha utilizado recientemente el término “acoso psicológico” para traducir “*harcèlement moral*” en la sentencia del tribunal de primera instancia de 23 de enero de 2002 en el asunto T-237/00, Patrick Reynolds/Parlamento Europeo.

**Violencia psicológica en el trabajo y worktrauma:** Son expresiones nuevas que pretenden un acercamiento al problema desde la posición de la víctima.

**Acoso moral (PSICOLÓGICO) en el trabajo:** En estos momentos es la expresión que ha alcanzado más éxito en España. La presentación de dos proposiciones de ley sobre el derecho a no sufrir acoso moral en el trabajo (penal y laboral respectivamente), ha supuesto un aldabonazo terminológico en España a favor de una expresión propia: *acoso moral en el trabajo*.

#### **Otras definiciones de acoso psicológico en el trabajo**

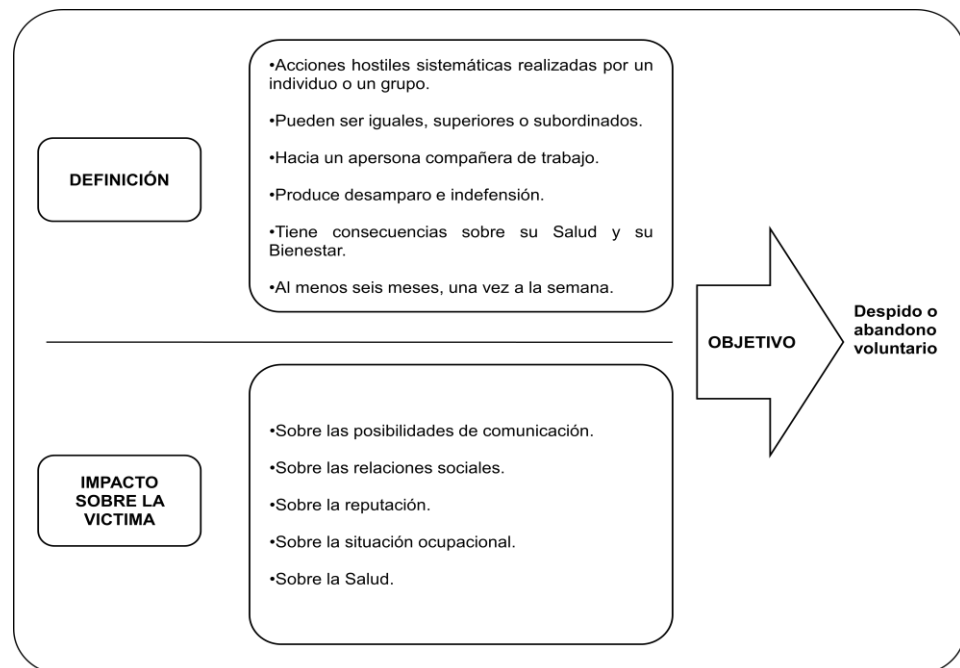
Alcover de la Hera et al (2004). Define el acoso (*psicológico*) en el trabajo como:

*Las múltiples denominaciones utilizadas en el concepto de acoso en el ámbito del trabajo tratan de precisar el término, pero por otro lado corren el riesgo de fragmentarlo. El que se haya popularizado la idea de que en el plano psicológico se producen daños que merecen la misma consideración que los económicos, laborales, etc. Es un logro al que hoy no hay que renunciar. Sin embargo, en una publicación reciente del Sindicato Comisiones Obreras se hacía referencia a los aspectos sociológicos y económicos que indudablemente están también implicados. Por ello quizá una propuesta integradora en la que cupiesen*

*todos esos aspectos fuese quitarle adjetivos a la denominación y dejarlo, simplemente, en acoso en el trabajo. Comisiones Obreras (2003).*

Una definición relacionada con el *mobbing* es la de referir solamente su connotación global desde los diferentes aspectos escuetos como: acciones, desde que nivel, hacia quien, sensaciones y las consecuencias de la víctima en forma general y la temporalidad. También, se da algunas pocas aseveraciones sobre el impacto como en la comunicación, lo social, reputación, laboral y menciona la salud. Ver figura 2

**Figura 2: Aspectos fundamentales del mobbing**



Fuente: Elaboración Alcover de la Hera et al. (2004). Basado en Leymann (1990), (1996).

## **Tipos de *mobbing***

De Pablo, (2007). Clasifica el *mobbing* en función de la dirección que siguen las conductas de acoso:

***Horizontal:*** Esta forma de acoso psicológico es frecuente entre los compañeros, es debido a los siguientes motivos, siguiendo la teoría de Leymann Un grupo determinado de trabajadores deciden como blanco a un compañero.

De acuerdo a esta definición de Pablo, (2007). Es de mencionar que existen aspectos o características especiales tanto en los que acosan como a las personas que victimizan, elementos que van desde carencias personales, de grupo y hasta culturales como:

1. *A otro compañero de por falta de trabajo, aburrimiento, apatía...*
2. *Proyección de una agresividad grupal latente, motivada por una frustración focalizándola en un compañero débil, discapacitado, enfermo o con algún tipo de defecto físico.*
3. *Consecuencia de una enemistad personal.*
4. *Para conseguir que las normas del grupo, sean aceptadas por la persona que se diferencia del comportamiento del resto del grupo, ya que al grupo le resulta imposible aceptar a alguien que actúe o piense de manera distinta.*
5. *El acoso o agresión es motivado por las diferencias que se tienen con respecto a la víctima, bien sea por tema étnico, extranjero, sexo opuesto..."*

Por otro lado, en el acoso vertical descendente es importante resaltar que la definición de esta tipología puede ser desde aspectos personales del victimario como mecanismos organizativos.

**Vertical descendente:** Este tipo de acoso se ocasiona a los subordinados cuando son agredidos por un superior jerárquico. El origen de este tipo de acoso es:

1. *Institucional:* mediante el empleo de procedimientos de gestión para desestabilizar mentalmente, bien sea por competencia, o por grandes desencuentros.

2. *Perverso:* La persona jerárquica superior posee una personalidad psicósomática.

3. *Estratégica:* Para conseguir que el subordinado solicite voluntariamente la salida definitiva de la empresa y de esa manera evitar la indemnización que le correspondería por despido improcedente.

Asimismo, se destaca el acoso vertical ascendente descrito a continuación es por situaciones de inconformidad grupal ante aspectos organizativos o estilos de dirección inaceptables, como individuales relacionados con personalidad.

**Vertical ascendente:** Es este tipo de acoso psicológico de un superior por uno o varios subordinado. Sucede en las siguientes ocasiones:

1. *Grupo de trabajadores que se rebela contra la designación de un responsable que le ha sido impuesto y no es aceptado de manera alguna.*

2. *El grupo se rebela al superior por su conducta autoritaria, arrogante y parcial.*

3. *Situaciones de falsas acusaciones de acoso psicológico que denuncia el subordinado, el cual posee una personalidad paranoica.*

**Mixto:** Esta forma de acoso se caracteriza por la presencia de una persona acosadora, que habitualmente es el superior, con ayuda o confabulación de compañeros de la

víctima, bien adoptando éstas conductas pasivas o activas.  
Se distingue por:

1. *Los espectadores: Son aquellos que siendo totalmente conscientes del acoso, abuso o injusticia de la situación, no intervienen en el conflicto, para de esa manera evitar convertirse en objeto de represalia.*

2. *Los co – agresores o co- mobbers, son el grupo de compañeros que el acosador (mobber) logra reunir junto a él, convenciéndoles de la peligrosidad que tiene la víctima, por lo que es neutralizado e incluso obligado a marcharse.*

Finalmente, mencionar que el acoso mixto se caracteriza por unas acciones pasivas o activas de grupo.

### **Fases del hostigamiento psicológico**

Alcover de la Hera et al (2004). Define las fases típicas del hostigamiento psicológico así: incidente crítico, hostigamiento y estigmatización, intervención de la dirección y expulsión.

#### ***Incidente crítico:***

***La primera fase comienza con un incidente crítico que puede ser trivial –el habitual roce en el lugar de trabajo-, pero que en lugar de ser resuelto de modo informal se complica en un proceso de escalada propio de conflictos de mayor entidad.***

#### ***Hostigamiento y la estigmatización:***

***La segunda fase, es en la que se desarrolla propiamente lo que se puede denominar mobbing. En ella, a través de conductas que en otro contexto serían consideradas como normales, se va produciendo una acumulación de pequeños acontecimientos que estigmatizan***

*a la persona ante sus compañeros y que cambian su situación en el contexto laboral. Normalmente la víctima no da importancia, o no quiere dar importancia a lo que está ocurriendo, confiando en una vuelta a la normalidad antes o después. Sin embargo, lo que ocurre tiene denominador común que corresponde a la manipulación que realiza el acosador y que a largo plazo producirá los efectos buscados.*

Así que, Alcover de la Hera et al (2004) lo que nos muestra en las dos primeras etapas son unos tiempos y espacios que generalmente se suscitan entre la víctima con el victimario donde generalmente la organización no está implícita en el proceso.

### ***Intervención de la dirección***

*En la tercera fase, el asunto trasciende el contexto reducido en el que tenía lugar y los responsables de personal le prestan atención. El conocimiento de los procesos de acoso puede ir modificando lentamente esta fase, pero todavía sigue respondiendo al error atribucional fundamental: el observado –en este caso la dirección- atribuye las causas de la conducta con más probabilidad a disposiciones o características de la persona -de la víctima del acoso en este caso- en lugar de aspectos del entorno en que tiene lugar dicha conducta.*

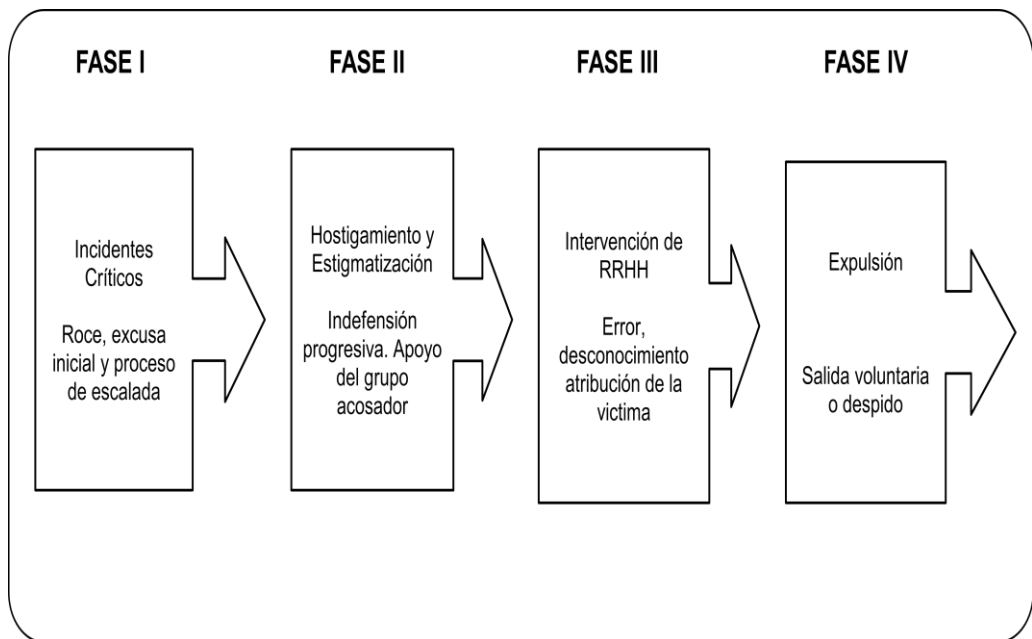
### ***Expulsión***

*La última fase es la expulsión de la persona de la actividad laboral que venía realizando e incluso de la vida laboral. Esta puede tener lugar por abandono voluntario, por despido, por el deterioro de su rendimiento o por razones de salud –depresión, ansiedad, desarrollo de síntomas somáticos, etc.*

Por consiguiente, todo indica que en las etapas finales el fenómeno del acoso termina por victimizar a la víctima hasta aniquilarla como funcionario, trabajador o asalariado hasta producirle

alteraciones psicosomáticas que le incitan a la evitación total en el trabajo o la aplicación del despido por la empresa.

**Figura 3: Fases del hostigamiento psicológico en el trabajo**



Fuente: Por Alcover de la Hera et al (2004) basado en Leymann (1996).

Por otro lado, existen por el mismo autor otros elementos frente al acoso como las conductas por parte del acosador aplicadas a las víctimas que van desde cualquiera de las situaciones hostigadoras laborales, sociales, físicas y privadas.

### **Conjuntos de conductas del acoso psicológico**

Para Alcover de la Hera et al (2004):

*La forma concreta de desarrollar el acoso adopta múltiples formas [Identificando] siete conjuntos de conductas mediante las que puede hacerse:*

*1. Ataque a las víctimas con medidas organizacionales: no asignándoles tareas, o asignándoles*

*tareas degradantes o inadecuadas a su nivel profesional, realizando evaluaciones ofensivas, etc.*

2. *Ataques a las relaciones sociales de las víctimas: restringiendo la comunicación con sus compañeros, ninguneándoles.*

3. *Ataques a la vida privada de la víctima: criticando su estilo de vida, dando a entender que tiene problemas mentales, imitándole.*

4. *Violencia física: utilizando violencia de tipo menor, realizando demandas sexuales no solicitadas.*

5. *Agresiones verbales: insultos, amenazas.*

6. *Rumores.*

Respecto al **acosador** no hay evidencias de características que muestren un perfil definido. Aunque popularmente se le identifica con rasgos muy negativos (Góngora, Lahera y Rivas, 2002), no hay estudios que avalen con contundencia tales afirmaciones. En algunos casos se ha encontrado personas que habitualmente tienden a abusar de los demás, e incluso rasgos psicopatológicos (Zapf, Knorz y Kulla, 1996), aunque las conclusiones apuntan a una enorme variabilidad de los acosadores: acosador puede ser cualquiera.

### **Los factores organizacionales y de la tarea ante el acoso psicológico**

Alcover de la Hera (2004), expresó que en el caso de los factores organizacionales y de la tarea las conclusiones son:

*Más claras. Así, aunque el acoso lo realizan las personas, las condiciones y prácticas desarrolladas en la organización son las que facilitan el desarrollo de conductas interpersonales escalativas no resueltas, por lo que puede atribuirse, en este sentido, a estas el origen del acoso (Liefoghe y Davey, 2001). Se ha señalado como características que favorecen esa escalada las siguientes (Liefoghe y Davey, 2001)...*

- *Deficiencias en el diseño del trabajo*



- *Deficiencias en la conducta de liderazgo.*
- *Posición de exposición social de la víctima (visibilidad de su persona y de su tarea).*
- *Bajo nivel de moral grupal (escasa percepción de objetivos comunes, bajo compromiso con el grupo, escaso sentido de pertenencia al grupo, etc.)...*

*Hay algunos ámbitos laborales que sistemáticamente muestran una mayor incidencia de acoso psicológico. Son aquellos que exigen la realización de tareas de complejidad y control medio o alto (Zapf et al, 2001) y en los cuales hay más de una jerarquía de control (Leymann, 1996), por lo que el acoso se presenta con mayor probabilidad en la administración pública, los servicios de salud, la educación y las oficinas en general, mientras que es menos probable en los trabajadores industriales. (p. 320)*

### **Consecuencias del acoso psicológico**

Alcover de la Hera, et al (2004), conceptualizó las consecuencias así:

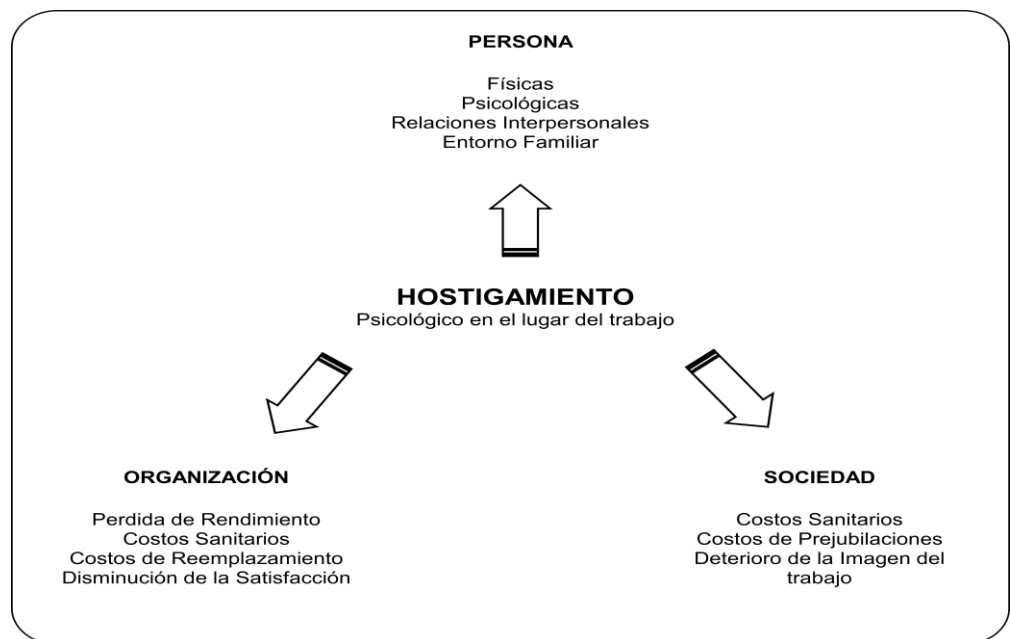
*Se manifiestan en diversos niveles. Por empezar por el nivel donde los efectos son más inmediatos y evidentes, la víctima del acoso sufre las consecuencias tanto en salud física (en estudios que más de la mitad de las personas habían recibido a lo largo del proceso atención médica) (Zapf et al, 2001), y psíquica (problemas de concentración, pérdida de autoconfianza, reducción en la satisfacción en el trabajo, etc.), en sus relaciones sociales (tanto con el trabajo como las vinculadas con el contexto familiar: aumenta la agresividad y la irritabilidad) y en su actividad laboral (el objetivo último del acosador es la salida de la persona de la organización que, como ya se indicó, a veces es una salida definitiva de la vida laboral)*

*La organización también acusa los efectos del hostigamiento. Las personas acosadas reducen su rendimiento, aumentan sus bajas por enfermedad, las organizaciones tienen que afrontar demandas y, en el caso de la salida de la organización de la persona acosada, tiene*

que realizar los correspondientes procesos de nueva contratación (Di Martino et al, 2003) (p.276).

Lo aquí referenciado es expresado en la Figura 4: Consecuencias del hostigamiento psicológico, así:

**Figura 4: Consecuencias del hostigamiento psicológico**



Fuente: Alcover de la Hera et al. (2004).

### **Marco legal en Colombia relacionado con el acoso psicológico laboral**

Es importante resaltar que este fenómeno a estudiar en Colombia tiene reglamentación legal es decir, existe piso jurídico.

Y aunque existe un marco legal en el país poco conocimiento existe en los profesionales de la salud, de la psicología, del derecho,

de los empresarios y de los trabajadores. Al igual que es muy escasa la investigación al respecto, existe la investigación del año 2004 por el Ministerio de la Protección Social.

**Ley 1010 de 2006:** “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.

Así que, en su primer y segundo artículo se dedica a referenciar el objeto o el espíritu de la ley que es el de proteger a través de la sanción el acoso. Además, en el segundo define las características de éste.

**Artículo 1.** *Objeto de la ley y bienes protegidos por ella. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.*

**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 por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.*

Aparte de ello, en el inciso primero se define otras modalidades como se puede dar el acoso como: maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral. A su vez, menciona en cada una de ellas

características del acoso como: la violencia contra la integridad física o moral, violencia contra la integridad física o moral, conductas reiteradas, todo trato diferenciado, toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor, el menosprecio del trabajador y toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador.

Igualmente, la ley describe en su artículo cuatro las circunstancias agravantes como: reiteración, concurrencia de causales, ocultamiento que dificulte la defensa del ofendido, aumento deliberado el daño, posición predominante del acosador, utilizar terceros y cuando existan consecuencias físicas y psíquicas.

#### **Decreto 614 de 1984**

*Artículo 2. Señala como objeto de la salud ocupacional, proteger la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, **psicosociales**, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.*

#### **Resolución 1016 de 1989 del Ministerio de Salud Pública**

*Artículo 10, Numeral 12: Una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los **riesgos psicosociales**.*

#### **Decreto 1832 de 1994 del Ministerio de Salud Pública**

*Artículo 1, Numeral 42: Las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con*

*sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físico con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.*

Asimismo, existe otra resolución la 2646 de 2008, muy reciente que ofrece garantía de la obligatoriedad de su cumplimiento por los empresarios colombianos en el campo de los riesgos psicosociales y donde se adoptan definiciones de acoso laboral y patologías derivadas por el estrés.

**Resolución 2646 de enero de 2008 del Ministerio de la Protección Social:** *“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores a riesgo en el trabajo y para la determinación del origen de las patolo-gías causadas por el estrés ocupacional”.*

**Artículo 1. Objeto.** *El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferente actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional.*

**Artículo 2.** *Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:*

**Acoso laboral:** *toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, una compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia,*

*a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo conforme lo establece la ley 1010 de 2006.*

***Patologías derivadas del estrés:*** *aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.*

Inclusive, se permite entrever en los artículos cuatro y cinco como la norma complementa la búsqueda en los aspectos internos de la organización, como en los propios del trabajador en sus aspectos individuales y extralaborales, lo que permite al empresario y ocupacionalistas puedan conocer e intervenir los orígenes en forma multicausal e integral:

***Artículo 4. Sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales.*** *Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o psíquicas, están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extralaborales y los factores individuales. Por lo tanto, siempre deben ser objeto de valoración por parte del experto y ser incluidas como insumo necesario para obtener una estimación de la carga de trabajo.*

***Artículo 5. Factores psicosociales.*** *Comprende los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.*

Aparte de ello, la resolución en su artículo seis hace llamado normativo a los empleadores a la evaluación de los factores psicosociales del trabajo así:

**Artículo 6. Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores:** *La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad de la población trabajadora.*

Inclusive, la resolución convoca a los empleadores a identificar como mínimo unos aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la empresa como: gestión organizacional, características de la organización del trabajo, el grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, jornada de trabajo, interfase persona-tarea y medio ambiente de trabajo

Por supuesto, Colombia desde lo jurídico, se hace evidente que garantiza la protección al trabajador de los aspectos lesivos del entorno laboral en su resolución 2646 de 2008; lo cual, no quiere decir que exista una protección real de quienes trabajan pues este es el resultado de variables sociales, económicas, culturales y políticas.

## JUSTIFICACIÓN

La importancia de este estudio se fundamenta en ser un estudio mixto, donde se conjugan los resultados cuantitativos como insumo fundamental para la complementariedad de lo cualitativo siendo un gran aporte desde determinar la ocurrencia del acoso psicológico laboral hasta entrar con los casos positivos al conocimiento profundo sobre el fenómeno en el perpetrador, las víctimas y el testigo.

Por otro lado, como dice Rodríguez (1996) a través de este abordaje, y desde lo fenomenológico, pudimos explorar la experiencia vital, el estudio de la esencia, la descripción de los significados vividos, existenciales del acoso desde el enfoque cualitativo en la problemática de los docentes universitarios médicos y enfermeras.

Es decir, la contribución que enmarca este trabajo es en síntesis, el conocimiento de la ocurrencia de un fenómeno desde lo cuantitativo, sus resultados entrelazarlos con la exploración y comprensión de las experiencias individuales conscientes, libres de presunciones, prejuicios y dogmas filosóficos, centrada en las vivencias e interpretaciones del fenómeno, por parte de la persona que ha provocado el acoso y el que ha sido acosado buscando profundidad.

También, la trascendencia de esta investigación es que el gran porcentaje de estudios que existen en el mundo sobre el acoso psicológico laboral son europeos, existen algunos hispanoamericanos y su gran mayoría son estudios cuantitativos. El aporte al conocimiento de esta tesis fue el comprender las experiencias y vivencias del acoso psicológico laboral específicamente en este grupo de docentes universitarios



médicos y enfermeras que experimentan este mismo fenómeno, y al que lo genera el perpetrador desde los supuestos del método fenomenológico y el interpretar el significado de acoso psicológico en el trabajo y el haber incursionado en el campo desconocido desde lo experiencial y vivencial que les dan estas víctimas y victimarios. Es decir, la utilidad metodológica que tiene este estudio es que puede lograr experimentar un estudio más profundo, humano y detallado de un grupo de personas que están siendo acosadas, testigo y de los perpetradores que en este caso sería novedoso.

También, se ofrece la posibilidad de una exploración fructífera de este fenómeno que se viene estudiando desde el occidente y esta investigación puede contrastar sus resultados, con datos de Europa y Latinoamérica con los hallazgos y caracterizaciones en los estudios cuantitativos en este grupo específico.

Por otro lado, en Colombia la prevalencia reportada de acoso psicológico fue de 19.8%; al evaluarlo por sectores económicos, se encontró en transporte y telecomunicaciones (21.1%) salud y educación el (19.7%) y finanzas el (14.6%). Este estudio fue cuantitativo y se realizó en el año 2004 aplicando un instrumento europeo. Ministerio de la Protección Social, (2004).

Inclusive, no se ha investigado en los distintos centros de educación superior y, sobre todo, de las profesiones más vulnerables como son los docentes de enfermería y medicina en nuestra región. Igualmente, tiene relevancia social por su trascendencia para la sociedad universitaria y de salud, es una población vulnerable a las enfermedades profesionales por presencia de riesgos psicosociales.

Aparte de ello, el país y la región tienen grandes inquietudes, pues el acoso laboral es un tema puesto sobre la mesa de discusión ante la expedición de la Ley 1010 de 2006, a pesar de la ignorancia en el fenómeno.

De manera que, aunque exista una ley del acoso, no significa que exista exploración en el fenómeno, tampoco su investigación y menos la prevención o a que se garantice su ausencia, pues a pesar de estar legislado tampoco existen programas o políticas gubernamental de prevención. Por demás, esta ley nació del proyecto de la Ley 88 de 2004 Cámara por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, donde se encuentra la exposición de motivos por los honorables congresistas: Entre las diversas formas de menoscabo a la dignidad humana que se cometen en el país, presentándose una amplia gama de actitudes y comportamientos claramente agresivos los cuales fueron analizados, fundamentados y definidos a la luz de ley desde la revisión de otros países como Estados Unidos de América e Inglaterra.

También, se basaron en estudios de Marie- France Hirigoyen y en el plano jurisprudencial de Suecia, Buenos Aires y España. Y aunque así, en Colombia se haya desarrollado en el año 2004 un estudio cuantitativo descriptivo con instrumentos europeos, no es suficiente para su divulgación, sensibilización y peor aún para su comprensión y entendimiento.

Es así, como esta investigación pudo incursionar con un método científico y con la complementariedad de los enfoques de investigación cualitativa ahondar en el fenómeno especialmente en el

sector educativo y de sanidad donde se refieren prevalencias significativas a nivel internacional y nacional.

Este proyecto de investigación al desarrollarlo, tiene implicaciones trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos en el ambiente laboral en la docencia universitaria.

Pues, fue propicio para la organización porque inició con procesos de diagnóstico en aspectos psicolaborales desde la gerencia de gestión humana y además la academia, desde el postgrado de Salud Ocupacional.

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **Objetivos generales**

Determinar la ocurrencia del acoso psicológico laboral en los docentes universitarios médicos y enfermeras de una Institución de Educación Superior (IES) en la ciudad de Cali, Colombia, año 2009-2010.

Comprender las vivencias y experiencias significativas de acoso psicológico laboral en los docentes universitarios médicos y enfermeras de una IES en la ciudad de Cali, año 2009–2010.

### **Objetivos específicos**

1. Describir las características socio-demográficas y laborales en los docentes universitarios médicos y enfermeras de una IES.

2. Describir las experiencias y vivencias del acoso psicológico laboral en los docentes universitarios médicos y enfermeras de una IES de Cali Colombia.

3. Tematizar desde los supuestos del método fenomenológico el contenido de las vivencias y experiencias que los docentes médicos y enfermeras de una IES de Cali Colombia.

4. Interpretar desde los supuestos del método fenomenológico las vivencias y experiencias que los docentes médicos y enfermeras le da el significado de acoso psicológico en el trabajo.

## MATERIALES Y MÉTODOS

### *Tipo de estudio*

Es un estudio mixto. Cualitativo-cuantitativo. El procedimiento del estudio se realizó conforme a los derroteros del macroproyecto “El Proceso existencial y vivencial del acoso psicológico laboral en empleados de diferentes centros de trabajo en Latinoamérica 2009–2012” por Acosta (2009), el cual consiste en lo siguiente:

*Aproximación metodológica mixta. La primera fase fue la cuantitativa, descriptiva consistió en la determinación de la ocurrencia del acoso psicológico laboral, la identificación de las supuestas víctimas y supuestos perpetradores, se continúa con la segunda fase cualitativa donde se realizan entrevistas a profundidad*

*Se emplearon datos cualitativos y cuantitativos, se desarrolló un razonamiento mixto, se integraron datos de diferentes estados de indagación y se emplearon algunas prácticas de ambos enfoques de investigación.*

Inicialmente, se describió y desarrolló la fase cuantitativa de la investigación, con el objeto de conocer la ocurrencia del acoso psicológico laboral y describir las características socio-demográficas y laborales en los docentes universitarios médicos y enfermeras de una IES.

## **FASE CUANTITATIVA DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***Diseño de la investigación:***

Observacional y descriptivo.

### ***Delimitación espacio temporal:***

Es una IES, de carácter privado en la ciudad de Cali, Colombia. La universidad cuenta con un Comité de Ética, el cual dio el aval para la realización de la investigación.

Se desarrolló este proyecto de investigación en dos de los programas de pregrado: enfermería y medicina. El tiempo que implicó el estudio fue de 1 año durante noviembre del 2009 a noviembre del 2010.

### ***Población de estudio***

La conformaron 170 docentes, de los cuales son 137 médicos y 33 enfermeras de la institución educativa del nivel superior cuyas labores se desarrollaron en el aula universitaria y en las prácticas de la clínica universitaria durante noviembre del 2009 a noviembre del 2010.

### ***Criterios de inclusión***

Docentes universitarios médicos y enfermeras que laboraran como jornada completa, media jornada, medio tiempo y tiempo completo en los programas de Medicina y Enfermería.

Docentes que tuvieran el ejercicio de su profesión en las aulas universitarias y en la clínica universitaria.

Personas que desearan participar en el estudio.

***Criterios de exclusión***

Experiencia laboral como docente de la IES menor a un año.

Docentes médicos o enfermeras que se encontraran laborando en otra institución hospitalaria además de la clínica universitaria objeto de estudio

Docentes que no fueran médicos o enfermeras.

Personas que no quisieran participar en el estudio.

Personas que tuvieran un tipo de contratación como hora cátedra y contratación civil.

Trabajadores con incapacidad mayor a 2 meses continuos en el último año.

Estar en licencia de maternidad, vacaciones o permiso.

***Tamaño de la muestra***

De los 137 médicos, fue necesario sacar 43 de ellos pues no cumplían con los criterios de inclusión y es así como quedan 94. Y, de las 33 enfermeras 9 de ellas tampoco los cumplían, por lo tanto quedaron 24 quienes conformaron la muestra.

Entonces, los docentes elegibles para participar en el estudio fueron 94 médicos y 24 enfermeras. Se decidió tomar el total de docentes enfermeras elegibles (24).

Pero, por la logística, la dificultad de ubicación en los sitios de prácticas, horas en aula y además la disposición de tiempo de los docentes médicos se decidió tomar una muestra representativa de los 94 elegibles así:

**N** = 94 total médicos que cumplen los criterios de inclusión en el estudio

**n<sub>0</sub>** = tamaño de muestra sin corrección por finitud

**n** = tamaño de muestra corregida

**P** = Prevalencia esperada

**Q** = 1 – P

**d** = margen de error

Nivel de confianza = 95%

**Z** <sub>(1-α)</sub> = 1,96 valor de la curva Normal para una confianza del 95% (bilateral)

### ***Información para calcular tamaño de muestra***

**N** = 94

**P** = Prevalencia esperada = 7%

**Z** = Nivel de confianza = 95%

**d** = Margen de error = 3%

Tamaño de muestra = 70 médicos

**n<sub>0</sub>** =  $(Z^2 PQ) / d^2$

**n** =  $n_0 / (1 + n_0 / N)$

**n<sub>0</sub>** =  $(1,96^2 \times 7 \times 93) / 3^2 = 277,88$

**n** =  $277,88 / (1 + 277,88/94) = 70$

El tamaño de muestra fue de 70 médicos docentes



### ***Tipo de muestra***

Con base en el listado de docentes elegibles para el estudio se seleccionó aleatoriamente 70 con base en el programa herramientas para análisis (muestra aleatoria) de la hoja electrónica *Microsoft Excel*<sup>®</sup>.

Finalmente, el total de de docentes elegibles para el estudio fue un gran total de docentes de 94. (70 médicos y 24 enfermeras).

### **Definición de las variables**

Para cada variable se consideró el tipo de variable, definición conceptual, definición operativa, indicador, escala de medición, instrumento de captación del dato y análisis. (Ver anexo 3 y 4).

### **Descripción general de captación de la información de la primera fase cuantitativa**

#### ***Instrumentos de recolección de la información de la fase cuantitativa***

##### ***Tarjeta socio demográfica***

Se aplicó una tarjeta socio-demográfica y laboral que contiene preguntas referidas a las variables socio-demográficas y a su labor.

##### ***Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-Pando)***

El segundo instrumento de recolección de información que se aplicó fue el inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO).

Es un test elaborado por el profesor Manuel Pando con el fin de generar diagnósticos más certeros de la presencia o ausencia de acoso psicológico en el escenario laboral. El test ha sido validado. Tiene una confiabilidad Alpha de Cornbach de 0.91 y explica el 53.47% de varianza. El instrumento de medición IVAPT – PANDO es el primer instrumento construido y validado en un país latinoamericano.

El instrumento calificó dos elementos:

La violencia psicológica en el trabajo en general; y el acoso psicológico en el trabajo. El primero, porque el inventario IVAPT – PANDO señala que para evaluar la presencia de *mobbing* se requieren tres elementos: la presencia de comportamientos violentos de una o varias personas sobre otras, que estos comportamientos se presenten de manera continua durante cierto tiempo y que exista la intencionalidad de aniquilación o destrucción psicológica para obtener su salida de la organización o dañar deliberadamente a la persona.

También, el instrumento se compone de 22 reactivos que plantean una aseveración sobre algún elemento constituyente del acoso. Evalúa la presencia de violencia psicológica en el trabajo, intensidad de la violencia psicológica en el trabajo y la presencia de violencia psicológica en el trabajo (Ver Anexo No.4).

#### ***Escala de valoración de la violencia psicológica en el trabajo***

Este apartado se calificó sumando los puntos obtenidos en la primera serie de opciones de cada ítem o reactivo:

“Muy frecuentemente”	“Frecuentemente”	“Algunas veces	“Casi nunca”	“Nunca”
-------------------------	------------------	----------------	--------------	---------

Se obtuvieron dos calificaciones derivadas de aquí: la presencia de eventos de violencia y la intensidad de los mismos.

La presencia de violencia fue evaluada por la cantidad de diferentes formas o eventos de violencia psicológica que la persona sufre en su ambiente de trabajo y se determinó por el número de reactivos en que el sujeto contestó cualquier cosa diferente a “nunca”, ya que cualquiera de las otras respuestas posibles indica que la conducta violenta está presente y señalará como “positivo” el reactivo.

Se obtuvo simplemente contando cuántas respuestas de las 22 posibles fueron diferentes a “Nunca”.

La presencia de la violencia psicológica en el trabajador estudiado se consideró así:

1	=	Alta	=	5 ó más reactivos contabilizados positivos.
2	=	Media	=	Entre 1 y 4 reactivos positivos.
3	=	Nula	=	Ninguno de los reactivos es calificado como positivo.

***La escala de la intensidad de la violencia psicológica en el trabajo***

La INTENSIDAD se cuantificó uniéndolo en número de conductas violentas presentes a la frecuencia con que cada una de estas conductas se dio, y se obtuvo otorgando, a las respuestas dadas por el sujeto, el siguiente puntaje:

Muy frecuentemente	= 4
Frecuentemente	= 3
Algunas veces	= 2
Casi nunca	= 1
Nunca	= 0

La INTENSIDAD de la Violencia Psicológica en el trabajador estudiado se consideró conforme a la siguiente tabla:

Alta Intensidad	= 45 ó más puntos.
Mediana Intensidad	= 23 a 44 puntos.
Baja Intensidad	= 1 a 22 puntos.
Nula	= 0 puntos.

### ***La escala de valoración del acoso psicológico en el trabajo***

Se cuantificó a partir de las respuestas obtenidas en la segunda serie de opciones de cada ítem o reactivo:

"Menos que mis compañeros"	"Igual que mis compañeros"	"Más que al resto de mis compañeros"
----------------------------	----------------------------	--------------------------------------

Y en este caso se contabilizó solamente el número de veces que el trabajador hubiera contestado "más que al resto de mis compañeros", y se otorgó un punto por cada vez.

Se anularon los casos que el trabajador haya contestado "más que al resto de mis compañeros" y que la respuesta a la primera serie de opciones haya sido "nunca", pues era una situación incongruente y se sospechó que las instrucciones o el instrumento mismo, no fueron adecuadamente comprendidos.

La presencia de acoso psicológico en el trabajador se consideró así:

3. Nula o Baja	=	0 a 3 puntos.
2. Media	=	4 a 7 puntos.
1. Alta	=	8 ó más puntos.

La pregunta final que se presentó fue sobre "La(s) persona(s) que le produce al investigado las cosas arriba mencionadas es:" se

aplicó exclusivamente para determinar el “Tipo de Acoso Psicológico” (descendente, horizontal o ascendente) en caso de existir.

### ***Análisis de los datos***

El análisis cuantitativo se hizo especialmente para detectar la ocurrencia del acoso y sobre todo los casos positivos. Este proceso se realizó con el paquete estadístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Versión 17.

Se realizó inicialmente un análisis univariado; se describieron las variables cualitativas, se obtuvieron distribuciones porcentuales.

Las variables cuantitativas se resumieron con base en las medidas de tendencia central y variabilidad (media, desviación estándar, mediana y cuartiles).

Para comparar el grupo de docentes médicos con el de docentes enfermeras según variables categóricas se utilizó la estadística Chi cuadrado. En los casos de variables socio demográficos y laborales cuantitativas se aplicó el estadístico t de *Student* para muestras independientes.

## **FACTIBILIDAD Y ASPECTOS ÉTICOS**

Se dio la factibilidad de la realización del estudio, la institución universitaria apoyó el proyecto, al igual que los directores de cada uno de los programas de medicina y enfermería.

Asimismo, se le presentó el protocolo del proyecto al Comité de Investigaciones, donde fue aprobado a través de un acta.

Igualmente, a los investigados se les solicitó la firma del consentimiento libre e informado por escrito, la participación fue voluntaria y se garantizó el anonimato de los informantes, igualmente la confidencialidad de la información.

Por otro lado, vale la pena mencionar que el proceso de la aplicación del instrumento a los docentes universitarios médicos fue dispendioso, inicialmente se programó a la muestra seleccionada en bloque a través del programa y no fue posible realizarla, no asistieron a pesar de haber sido citados. Entonces, se usó otra estrategia para la aplicación y fue la búsqueda uno a uno en los sitios clínicos de trabajo educacional de los médicos, la fecha de aplicación dependía de sus turnos con los estudiantes para el desarrollo de sus actividades médicas educativas, fueron largas horas de espera y tolerancia para poderles explicar la investigación, sus objetivos, conseguir su consentimiento informado y aplicarles el instrumento en una hora adecuada. Este proceso tuvo una duración de cuatro meses.

A diferencia, del grupo de las docentes universitarias enfermeras las cuales accedieron al llamado en bloque en dos oportunidades, en cada uno de estos encuentros se les dio a conocer

la investigación, sus objetivos y se realizó la explicación del cuestionario, firmaron los consentimientos informados y diligenciaron el IVAPT- Pando sin dificultades. El tiempo destinado para ello fue de 2 meses.

También, hubo preguntas en la aplicación de la batería de pruebas y ficha sociodemográfica, se les ofreció una respuesta adecuada ante las posibles dudas que pudieran surgir y estuvieron en la posibilidad de abandonar el estudio en el momento que así lo crean conveniente.

Igualmente, en el proceso cualitativo, a los participantes se les dio la oportunidad de revisar los documentos transcritos de sus grabaciones, de hacerle sus ajustes y darnos el aval del documento final. O de desistir en caso de no aceptar continuar en la investigación.



## RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS DATOS CUANTITATIVOS

**Tabla 1: Características sociodemográficas**

Características sociodemográficas	DOCENTES		Total (n = 94)
	Médicos (n= 70)	Enfermeras (n=24)	
<b>Edad (años)<sup>1</sup></b>			
Media ± D. estándar	46,84 ± 8,687	48,29 ± 7,601	47,21 ± 8,407
Rango	28 - 66	32 - 60	28 - 66
<b>Grupos de edad (Años) n (%)<sup>2</sup></b>			
28 – 39	12 (17,1)	4 (16,7)	16 (17,0)
40 – 49	30 (42,9)	8 (33,3)	38 (40,4)
50 – 59	21 (30,0)	11 (45,8)	32 (34,0)
60 – 66	7 (10,0)	1 (4,2)	8 (8,5)
<b>Género<sup>3</sup></b>			
Mujer	16(22,9)	21 (87,5)	37 (39,4)
Hombre	54(77,1)	3 (12,5)	57 (60,6)
<b>Estado civil<sup>4</sup></b>			
Soltero	10 (14,3)	6 (25,0)	16 (17,0)
Casado	40 (57,1)	7 (29,2)	47 (50,0)
Separado	12 (17,1)	7 (29,2)	19 (20,2)
Unión libre	8 (11,4)	4 (16,7)	12 (12,8)
<b>N° de familiares a cargo n (%)<sup>5</sup></b>			
Ninguno	41 (58,6)	12 (50,0)	53 (56,4)
1	16 (22,9)	7 (29,2)	23 (24,5)
2	11 (15,7)	4 (16,7)	15 (16,0)
3	1 (1,4)	1 (4,2)	2 (2,1)
6	1 (1,4)	0 (0,0)	1 (1,1)
<b>N° de hijos n (%)<sup>6</sup></b>			
Ninguno	21 (30,0)	11 (45,8)	32 (34,0)
1	23 (32,9)	9 (37,5)	32 (34,0)
2	17 (24,3)	2 (8,3)	19 (20,2)
3	7 (10,0)	2 (8,3)	9 (9,6)
4	1 (1,4)	0 (0,0)	1 (1,1)
5	1 (1,4)	0 (0,0)	1 (1,1)
<b>Formación académica n (%)<sup>7</sup></b>			
Profesional	1 (1,4)	0 (0,0)	1 (1,1)
Especialidad	27 (38,6)	8 (33,3)	35 (37,2)
Maestría	38 (54,3)	15 (62,5)	53 (56,4)
Otros estudios	4 (5,7)	1 (4,2)	5 (5,3)

<sup>1</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,469

<sup>2</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,487

<sup>3</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,000

<sup>4</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,129

<sup>5</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,825

<sup>6</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,491

<sup>7</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,857

En primera instancia se presentan los resultados de la primera fase cuantitativa, donde se realizó la etapa, se describieron las características sociodemográficas y laborales y se determinó ocurrencia del acoso psicológico laboral en los docentes universitarios médicos y enfermeras.

En la tabla No. 1 sobre los aspectos socio-demográficos podemos observar que la edad en años de los docentes varió entre los 28 y 66 años para los médicos y entre 32 y 60 años para las enfermeras. Sus promedios fueron 46.8 y 48.3 respectivamente. Las diferencias observada no fueron estadísticamente significantes (valor  $p=0,469$ ).

Con respecto al género se observó una mayor proporción en los médicos (77.1%) con respecto a las enfermeras que en general son mujeres. Las diferencias observadas fueron estadísticamente significantes valor  $p=0,000$ .

Con respecto a estado civil se observó una mayor proporción de docentes médicos casados. En enfermeras la categoría de estado civil es muy similar.

La proporción de familiares a cargo, el número de hijos y la formación académica fue similar en docentes médicos y enfermeras.

Las observaciones no fueron estadísticamente significativas.

En la siguiente tabla No. 2 se caracterizaron los aspectos laborales tanto de médicos como de enfermeras.

**Tabla 2: Características laborales**

Características laborales	DOCENTES		Total (n = 94)
	Médicos (n= 70)	Enfermeras (n=24)	
<b>Antigüedad en el cargo (años)<sup>8</sup></b> <b>Media ± D. estándar</b> <b>Rango</b>	10,10 ± 8,310 1 - 30	4,67 ± 2,599 1 - 10	8,71 ± 7,653 1 - 30
<b>Categorías de antigüedad n (%)<sup>9</sup></b> <b>1 - 9</b> <b>10 - 19</b> <b>20 - 29</b>	45 (66,2) 14 (20,6) 9 (13,2)	23 (95,8) 1 (4,2) 0 (0,0)	68 (73,9) 15 (16,3) 9 (9,8)
<b>Área del programa n (%)<sup>10</sup></b>  <b>Básica</b> <b>Clínica</b> <b>Comunitaria</b>	6 (8,6) 46 (65,7) 18 (25,7)	1 (4,2) 11 (45,8) 12 (50,0)	7 (7,4) 57 (60,6) 30 (31,9)
<b>Jornada de trabajo n (%)<sup>11</sup></b> <b>Mañana</b> <b>Tarde</b> <b>Noche</b> <b>Mixto</b>	22 (31,4) 5 (7,1) 1 (1,4) 42 (60,0)	15 (62,5) 2 (8,3) 0 (0,0) 7 (29,2)	37 (39,4) 7 (7,4) 1 (1,1) 49 (52,1)
<b>Sitio de docencia n (%)<sup>12</sup></b> <b>Práctica Hospitalaria</b> <b>Aula Universitaria</b> <b>Ambas</b>	30 (42,9) 16 (99,9) 24 (34,3)	3 (12,5) 7 (29,2) 14 (58,3)	33 (35,1) 23 (24,5) 38 (40,4)

<sup>8</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,002

<sup>9</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,016

<sup>10</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,085

<sup>11</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,046

<sup>12</sup> Significancia asintótica bilateral = 0,023

En la tabla No 2 se evidenció que, con respecto a la antigüedad en el cargo, el tiempo medio de los docentes resultó el doble de las enfermeras. En los docentes este tiempo de antigüedad osciló entre 1 a 30 años. En cambio en el grupo de enfermeras fue entre 1 y 10 años. Las diferencias observadas fueron estadísticamente significantes (valor  $p=0,002$ ).

Según el área del trabajo en el programa los grupos presentaron una composición similar. Las diferencias observadas no fueron estadísticamente significativas (valor  $p= 0.085$ ).

Con respecto a la jornada de trabajo y sitio de docencia se observó diferencias entre los grupos: un 60% de jornada mixta en docentes médicos y la mayor proporción (62.5) de las enfermeras con jornada de trabajo en la mañana. Esto se puede explicar debido a que los médicos les son asignados turnos nocturnos para tener la posibilidad de ofrecer a los estudiantes las experiencias médicas con mayor cobertura a sus estudiantes. A diferencia de las enfermeras quienes pueden desarrollar habilidades en las prácticas del cuidado en horas del día.

Además, con respecto al sitio de docencia universitaria como era el de esperarse, la mayor proporción de docentes (42.9) hacen práctica hospitalaria, en cambio las enfermeras la mayor proporción corresponde a práctica hospitalaria y aula universitaria.

Por otro lado, se tomaron los aspectos relacionados con la violencia psicológica laboral donde igualmente se diferenciaron los docentes universitarios en las diferentes profesiones de salud

**Tabla 3: Presencia de la violencia psicológica e intensidad de la violencia y el acoso psicológico laboral**

CATEGORÍA	DOCENTES		Total (n = 94)
	Médicos (n= 70)	Enfermeras (n=24)	
<b>Presencia de Violencia Psicológica(1)</b>			
Nula	19 (27,1)	2 (8,3)	21 (22,3)
Media	35 (50,0)	8 (33,3)	43 (45,7)
Alta	16 (22,9)	14(58,4)	30 (31,9)
<b>Intensidad de Violencia Psicológica (2)</b>			
Nula	19 (27,2)	2 (8,3)	21 (22,3)
Baja Intensidad	50 (71,4)	17 (70,8)	67 (71,3)
Mediana Intensidad	1 (1,4)	4 (16,7)	5 (5,3)
Alta Intensidad	0 (0,0)	1 (4,2)	1 (1,1)
<b>Acoso Psicológico en el Trabajo (3)</b>			
Nula o Baja (0 - 3)	68 (97,1)	19 (79,2)	87 (92,6)
Media (4 - 7)	2 (2,9)	3 (12,5)	5 (5,3)
Alta (8 - 11)	0 (0,0)	2 (8,3)	2 (2,1)

En la tabla No. 3 se ilustraron los resultados tanto de la presencia de violencia como de su intensidad. Igualmente, se representó en la tabla la presencia de acoso psicológico laboral. Se observa la presencia de violencia psicológica alta se presenta en un porcentaje mayor en docentes enfermeras (58.4%) que en médicos docentes (22.9%). Diferencias que fueron estadísticamente significativas.

Además el 50% de los docentes médicos se clasificaron con presencia de violencia psicológica media. Violencia psicológica media o alta observada en el total del estudio fue de 76.6%.

Con respecto a la intensidad de violencia psicológica el grupo de docentes de enfermería presenta niveles de mediana o alta intensidad mucho mayor que los médicos docentes. Las diferencias observadas fueron estadísticamente significativas valor  $p=0,004$

En el grupo de médicos docentes no se observó una prevalencia alta de acoso psicológico en cambio en el grupo de enfermeras dicha prevalencia fue de 8.3%.

En el nivel medio de acoso psicológico dos (2) de los docentes médicos se clasificaron en dicha categoría y tres (3) de las enfermeras (12.5%). Las diferencias observadas fueron estadísticamente significativas valor  $p=0,008$ .

La prevalencia de acoso psicológico laboral alto obtenida en el total del estudio fue de 2.1% y el nivel medio de 5.3. Por lo cual la prevalencia de entre medio y alto de acoso fue de 7.4%.

Al revisar la presencia de violencia con sus 22 ítems relacionados con las conductas que indican su representación, se definieron los diferentes porcentajes de cada uno de ellos. Logrando así mostrar las presencias de violencia que con mayor regularidad son presentadas en los médicos de este grupo de docentes universitarios.

**Tabla 4: Presencia de violencia psicológica en docentes universitarios médicos**

ÍTEMS	Frecuencia de mis propias experiencias				
	0	1	2	3	4
1. Recibo ataques a mi reputación	80,0	8,6	8,6	2,9	0
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	90,0	5,7	4,3	0	0
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	90,0	8,6	1,4	0	0
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	71,4	25,7	2,9	0	0
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	78,6	14,3	5,7	1,4	0
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	84,3	10,0	4,3	1,4	0
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador	88,6	7,1	4,3	0	0
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	92,9	4,3	2,9	0	0
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	82,9	15,7	1,4	0	0
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.	78,6	17,1	4,3	0	0
11. Se castigan mis errores	95,7	4,3	0	0	0
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa	94,3	5,7	0	0	0
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	85,7	14,3	0	0	0
14. Siento que se me impide expresarme	95,7	2,9	1,4	0	0
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo	94,3	4,3	1,4	0	0
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)	98,6	1,4	0	0	0
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera)	95,7	4,3	0	0	0
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas	74,3	17,1	8,6	0	0
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme	94,3	5,7	0	0	0
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	94,3	5,7	0	0	0
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros	71,4	17,1	11,4	0	0
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	82,9	14,3	1,4	1,4	0

Porcentajes marginales igual al 100% (n = 94)

En la tabla No. 4 se puede visualizar los ítems por presencia de violencia más comunes señalados por los docentes médicos. Se pudo observar que las conductas con mayor porcentaje fueron:

Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente (11,4%), recibo ataques a mi reputación (8,6%), se me asignan sin cesar tareas nuevas (8,6%) que las que se ofrecen a otros compañeros, se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones (5,7%), han tratado de humillarme o ridiculizarme en público (4,3), se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo (4,3%), se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador (4,3), se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc. (4,3%).



**Tabla 5: Presencia del acoso psicológico laboral en docentes universitarios médicos**

ÍTEMS	Comparando con mis compañeros		
	1	2	3
1. Recibo ataques a mi reputación	38,6	57,1	<b>4,3</b>
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	36,2	60,2	<b>2,9</b>
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	34,8	63,8	1,4
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	26,1	72,5	1,4
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	33,3	66,7	0
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	30,4	68,1	1,4
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador	21,7	78,3	0
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	30,4	68,1	1,4
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	31,9	66,7	1,4
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.	36,2	62,3	1,4
11. Se castigan mis errores	31,9	65,2	<b>2,9</b>
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa	31,9	68,1	0
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	27,5	72,5	0
14. Siento que se me impide expresarme	29,0	71,0	0
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo	26,1	73,9	0
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)	27,5	71,0	1,4
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera)	26,1	73,9	0
18. Se me asignan si cesar tareas nuevas	26,1	73,9	0
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme	23,2	75,4	1,4
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	29,0	69,6	1,4
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros	29,0	68,1	<b>2,9</b>
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	26,1	71,0	<b>2,9</b>

Porcentajes marginales igual al 100% (n = 94)

Luego, en la tabla No. 5 se visualizó que la presencia de acoso psicológico en los docentes médicos los ítems más frecuentes que les sucede más que al resto de sus compañeros son: Recibo ataques a mi reputación (4.3%), y (2.9%) en las siguientes manifestaciones: Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público, se castigan mis errores, tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros y se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.

**Tabla 6: Violencia en el trabajo en docentes universitarias enfermeras**

ÍTEMS	Frecuencia				
	0	1	2	3	4
1. Recibo ataques a mi reputación	54,2	4,2	37,5	<b>4,2</b>	0
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	58,3	25,0	16,7	0	0
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	75,0	16,7	8,3	0	0
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	50,0	25,0	25,0	0	0
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	50,0	20,8	20,8	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	58,3	16,7	16,7	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador	75,0	12,5	12,5	0	0
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	62,5	16,7	20,8	0	0
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	62,5	16,7	16,7	0	<b>4,2</b>
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.	62,5	12,5	16,7	4,2	<b>4,2</b>
11. Se castigan mis errores	66,7	12,5	20,8	0	0
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa	70,8	20,8	4,2	0	<b>4,2</b>
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	66,7	12,5	16,7	0	<b>4,2</b>
14. Siento que se me impide expresarme	75,0	16,7	4,2	0	<b>4,2</b>
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo	66,7	16,7	8,3	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio.	58,3	25,0	12,5	4,2	0
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera)	62,5	28,0	12,5	4,2	0
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas	45,8	25,0	20,8	<b>8,3</b>	0
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme	83,3	12,5	4,2	0	0
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	83,3	4,2	12,5	0	0
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros	66,7	12,5	8,3	<b>4,2</b>	<b>8,3</b>
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	45,8	25,0	8,3	<b>8,3</b>	<b>12,5</b>

Por otro lado, se observa en la tabla No. 6 que la presencia de violencia en el trabajo en docentes enfermeras con acoso los ítems que señalaron en “frecuentemente” y “muy frecuentemente” fueron: Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones (4,2%), se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo (4,2%), se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc. (4.2%), se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo (4,2%), tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros (8.3%), y se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo (12.5%).

Es importante resaltar en esta tabla No. 6 que en la frecuencia de “Algunas veces” los 22 ítems fueron señalados por los investigados.

Y, los más representativos fueron: Recibo ataques a mi reputación con un (37.5%), se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir (25%), seguidos con un (20%) se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones, se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona, se castigan mis errores y se me asignan sin cesar tareas nuevas.

**Tabla 7: Acoso psicológico en el trabajo en docentes universitarias enfermeras**

ÍTEMS	Comparando con mis compañeros		
	1	2	3
1. Recibo ataques a mi reputación	45,8	45,8	<b>8,3</b>
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en publico	66,7	25,0	<b>8,3</b>
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones publicas	54,2	41,7	<b>4,2</b>
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	50,0	45,8	<b>4,2</b>
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	41,7	37,5	<b>20,8</b>
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	37,5	50,0	<b>12,5</b>
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador	58,3	37,5	<b>4,2</b>
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	54,2	37,5	<b>8,3</b>
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	45,8	45,8	<b>8,3</b>
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a el, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.	54,2	37,5	<b>8,3</b>
11. Se castigan mis errores	54,2	41,7	<b>4,2</b>
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa	50,0	41,7	<b>8,3</b>
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	50,0	45,8	<b>4,2</b>
14. Siento que se me impide expresarme	45,8	50,0	<b>4,2</b>
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo	45,8	45,8	<b>8,3</b>
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)	50,0	50,0	0
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera)	45,8	45,8	<b>8,3</b>
18. Se me asignan si cesar tareas nuevas	41,7	54,2	<b>4,2</b>
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme	45,8	54,2	0
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	54,2	45,8	0
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros	20,8	62,5	<b>16,7</b>
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	20,8	70,8	<b>8,3</b>

En la tabla No. 7 se observó que solamente 3 ítems de las 22 conductas de acoso psicológico laboral los 5 casos que se detectaron no los señalaron.

Del total de los ítems, el de mayor porcentaje fue: se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones con un ( 20.8%), seguido de un (16.7%) el tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros, seguido con el (12.5%), se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo, con un (8.3%) recibo ataques a mi reputación, el (8.3%) el de las siguientes: Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público, se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona, se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien, se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa, se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo, Se ignora mi presencia, por ej.: dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera) y se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.

En consecuencia, se hallan en ambos grupos de médicos y enfermeras similitudes como: Recibo ataques a mi reputación, han tratado de humillarme o ridiculizarme en público, tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros y se me bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.

## **FASE CUALITATIVA DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***Diseño de la investigación***

Fenomenológico: (descripción, reducción, interpretación)

### ***Delimitación espacio - temporal***

Se desarrolló con los participantes de una institución de educación superior, de carácter privado la ciudad de Cali, Colombia.

Esta fase de investigación se desplegó específicamente, con los casos positivos de los dos de los programas de pregrado: enfermería y medicina. El tiempo que implicó el estudio fue de 1 año durante noviembre del 2009 a noviembre del 2010.

### ***Muestreo teórico***

Se realizó muestreo teórico cualitativo.

El muestreo fue basado en la teoría, en el capítulo *Sampling in Qualitative Inquiry*, Crabtree, Miller. (1992) Kuzel, A. Menciona que basado en la teoría es cuando se muestrea por información de una manera focalizada basada en una teoría *a priori*.

Se buscaron casos del constructo de lo que es acoso psicológico laboral y así se elaboraron las entrevistas a profundidad. Muestreo teórico por conveniencia (Patton) y abierto (Strauss y Corbin) el lugar donde ellos quieran a través de entrevistas de acuerdo a la guía de clasificación de Patton.

### ***Participantes***

La conformaron los casos que resultaron positivos en los resultados del instrumento IVAPT – Pando, es decir que técnicamente eran casos de -acoso psicológico laboral.

Igualmente, participó la presunta victimaria descendente y una testigo del fenómeno.

### ***Lugares y momentos***

Para efectos, de la tranquilidad de los participantes presuntas víctimas y la testigo, las entrevistas se desarrollaron por fuera de su escenario laboral, fueron realizadas a campo abierto, en un lugar campestre, tranquilo, con el tiempo suficiente, fuera del horario laboral, donde no existieran interrupciones, ni miedos, ni temores por ser escuchados.

Además, el lugar destinado para las entrevistas en profundidad de las presuntas víctimas de acoso fue en una zona rural de la ciudad de Cali. Es una casa campestre en la montaña, donde se eligió una zona especial de la casa, un comedor rústico debajo de un palo de guayabo en un parador de la montaña, con mucha naturaleza alrededor, árboles, montañas y nubes.

Además, se realizaron en horas de la tarde, se respiraba aire fresco, tranquilidad, acompañadas algunas de las entrevistas de la caída de hojas del árbol de eucalipto. El espacio elegido contribuyó a que los participantes hicieran catarsis de su proceso vivido.



### ***Técnicas de recolección***

La técnica que se usó para esta fase fueron las entrevistas en profundidad bajo el esquema de Patton. Citado por: Goetz, Lecompte (1988). Donde se procuró construir un marco de explicación respecto a cómo es que el individuo da sentido y significado a la experiencia que se piensa abordar sobre el acoso.

Así que, la entrevista en profundidad fue la narración subjetiva de las víctimas, testigo y el perpetrador de los sucesos por ellos mismos vivenciado. El procedimiento se realizó como una relación recíproca entre los dos. Se realizaron entrevistas en profundidad personal enfocada y no directiva.

De ahí que, se realizaron siete entrevistas así: dos a la presunta victimaria, cuatro a las presuntas víctimas y testigo.

Con respecto a las entrevistas, Acosta, M. (1998) Menciona que:

*Se caracteriza por ser una técnica muy socorrida en la investigación cualitativa. Persigue como finalidad la obtención de la información mediante una conversación con una o varias personas. Es pues, una técnica que reposa en la interacción verbalizada de dos o más actores sociales que tiene como propósito.*

También, Ruiz, O., Ispizua, J (1989). Expresa: "...encontrar lo que es importante y significativo en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas e interpretaciones, el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan su propio mundo..."

## **Guión de entrevistas en profundidad**

Se utilizó el guión de las entrevistas en profundidad, se le realizaron dos entrevistas a la presunta perpetradora, cuatro presuntas víctimas y una testigo.

Se realizaron las entrevistas en profundidad de la siguiente manera: primero, una entrevista en profundidad a la presunta perpetradora se le realizó enfocada hacia la experiencia, liderazgo y el estilo de dirección en su cargo y el manejo con sus colaboradores. Y la segunda, después de presentarle los resultados cuantitativos del estudio es decir la presencia de acoso psicológico laboral. Es importante mencionar que la victimaria fue identificada por los cuestionarios de IVAPT – Pando, en las narraciones de las presuntas víctimas y la testigo.

Posteriormente, a las cuatro docentes universitarias enfermeras catalogadas como presuntas víctimas de acuerdo a los resultados del instrumento IVAPT-Pando y finalmente a una testigo. Las entrevistas se realizaron sin ningún contratiempo, en un sitio privado, fuera del escenario laboral y del horario habitual, con sus consentimientos y fueron grabadas.

Las entrevistas en profundidad fueron analizadas bajo el esquema que plantea Patton, (1980), donde se procuró construir un marco de descripción general de explicación respecto a cómo es que el individuo dio sentido y significado a la experiencia y vivencia del acoso psicológico laboral. Es decir, se tuvieron en cuenta: experiencias y comportamiento, opiniones y valores, sentimientos, lo sensorial, conocimientos y aspectos

demográficos y antecedentes de cada una de ellas frente al fenómeno del acoso.

Se trabajó bajo la modalidad de cara a cara con cada uno de los participantes, en un espacio y clima de confianza. Las entrevistas de las víctimas y el testigo. Se orientó fundamentalmente en torno a las experiencias y vivencias que las presuntas víctimas y el testigo construyeron desde el momento que vivieron el acoso psicológico laboral: qué hicieron, las opiniones y valores que tuvieron de tal evento; que sintieron, qué y cuánto conocen del fenómeno del acoso psicológico laboral en su ciudad, en su institución, en su país y como se perciben a sí mismos como acosados y como testigo.

De ahí que, el proceso del desarrollo de las entrevistas fue dispendioso debido al tema tan espinoso en este país por estar normalizado jurídicamente y la amenaza de perder su contratación. Además, se requería de la capacidad, sensibilidad y habilidad para llevarlas a cabo de acuerdo a los derroteros por el entrevistador; el cual tuvo en cuenta las técnicas de la entrevista en profundidad para su buen desenlace.

Por lo tanto, se partió de aspectos tan relevantes como el de Valles, M (2005). Donde define las principales tácticas del entrevistador en la situación de entrevista a profundidad:

*La táctica del silencio, de animación y elaboración, reafirmación y repetición, cambio de tema, recapitulación, aclaración y pos entrevista; aspectos que son relevantes para tenerlos en cuenta en el desarrollo de éstas, nos conduciría a ofrecer apoyo y orientación al entrevistado, ofrecería señales de escucha al sujeto, facilitarían la obtención de la información, las recapitulaciones nos favorecen a que el entrevistado recapitule y ordene las ideas*

*y finalmente nos lleva a una redefinición de la situación y de los roles respectivos.*

De manera que, el esquema que se usó en las entrevistas en profundidad contenía los temas y subtemas que debían cubrirse, de acuerdo a los objetivos informativos de la investigación, pero no proporcionó las formulaciones textuales de las preguntas, ni sugirió las opciones de las respuestas. Más bien, se trató de un esquema de los puntos a tratar, pero que no se consideró cerrado y el orden no tuvo que seguirse necesariamente"... (Ver anexo No.2.)

Así que, se tuvo en cuenta el esquema que Patton propone, orientado con preguntas hacia el fenómeno del acoso psicológico laboral así:

### **Experiencias y comportamiento**

¿Qué hacen o qué han hecho los individuos en la situación de acoso?

### **Opiniones y valores**

¿Qué creen o piensan acerca de sus comportamientos y experiencias en la situación de acoso?

### **Sentimientos**

¿Cómo reacciona el respondiente emocionalmente a sus experiencias y opiniones en la situación de acoso?

### **Lo sensorial**

¿Qué y cómo ven, oyen, tocan, gustan y huelen el mundo que les rodea en la situación de acoso?

### **Conocimientos**

¿Qué sabe respecto al problema, al acoso psicológico laboral?

### **Demográficas y antecedentes**

¿Cómo se describe?

Y si bien, se manejó un esquema de entrevista, este sólo funcionó como un guión orientador referencial para identificar los temas y datos que se obtuvieron en el entrevistado. Se aplicó este esquema al acoso psicológico laboral.

### ***Plan de almacenamiento de los datos***

El almacenamiento de las entrevistas a profundidad se realizó a través de la grabación en audio, donde cada una de ellas tuvo una duración alrededor de cuatro horas, para un total de 280 horas para las siete entrevistas. Las grabaciones se hicieron con el sistema digital *Sony Voice Editor 2*<sup>®</sup>; se pasaron al programa de computación *voice editing* donde se almacenaron las entrevistas en audio.

Luego, se escucharon varias oportunidades, durante horas se efectuó el registro digital, la transcripción de cada una de las siete entrevistas en un procesador de texto en un computador en el programa *Microsoft Word*<sup>®</sup>. Cada una de ellas tenía una duración de

transcripción de ocho alrededor de 10 horas, para un total aproximado de 70 horas.

Después, su impresión, revisión a través de la lectura y relectura. Posteriormente, se continuó con el compartir del documento impreso a los entrevistados; actividad que se desarrolló en un promedio de 35 horas en total con las siete entrevistas.

Además, se hicieron los ajustes necesarios de acuerdo a los participantes en la investigación. Y, finalmente, se buscó el visto bueno de cada uno de ellos. Y, cada entrevista se organizó en su respectiva carpeta individual, donde fue almacenada en el *software* atlas.ti®.

Así que, se creó una unidad hermenéutica con todos los documentos archivados en el atlas.ti® los cuales se convirtieron en documentos primarios.

También, se organizaron los datos automáticamente de acuerdo a como se hayan segmentado en los documentos primarios a los cuales se les asignaron unos nombres a las respectivas y cada una de las entrevistas. Y finalmente, con respecto al almacenamiento de datos en la unidad hermenéutica fue donde quedaron guardadas las siete entrevistas: dos de la presunta perpetradora, cuatro de las víctimas y una del testigo.

### ***Plan de análisis***

En esta fase cualitativa se abordó la problemática del acoso psicológico laboral desde una dirección psicosociológica; incorporó los planteamientos de la sociología comprensiva de Alfred Schütz, la

teoría de la construcción social de la realidad por Berger y Luckmann y algunas teorías que se han construido alrededor de este fenómeno.

El recurso metodológico en el que se basó el análisis fue el método fenomenológico, uno de los métodos más utilizados en la investigación cualitativa. Este parte de la fenomenología como vertiente filosófica en la cual tiene como propósito la explicación de la relación del hombre con el mundo de la vida social. Para ello se abordó este fenómeno desde la fenomenología desarrollada por Schütz, Berger y Luckmann. Se trató de un modelo que centra la atención en cómo el individuo construyó su realidad.

Berger, P., Luckmann, T. (2001). Expresan que:

*El análisis fenomenológico de la vida cotidiana, o más bien de la experiencia subjetiva de la vida cotidiana, es un freno contra todas las hipótesis causales o genéticas, así como contra las aseveraciones acerca de la situación ontológica de los fenómenos analizados.*

Husserl, E. (1995), menciona en el contenido fenomenológico e ideal de las vivencias de significación:

*El contenido de la vivencia expresiva en el sentido psicológico y su contenido en el sentido de la significación unitaria: La esencia de la significación no la vemos, pues, en la vivencia que da significación, sino en el "contenido" de ésta, contenido que representa una unidad intencional idéntica, frente a las dispersa multiplicidad de las vivencias reales o posibles del que habla y del que piensa. Lo que una u otra expresión dice (en una palabra la significación que constituye el contenido lógico y que en conexiones puramente lógicas es designada derechamente como representación o concepto, como juicio o proposición, etc.)*

Por otra parte, Lanigan (1988), menciona que:

*Dentro de la investigación cualitativa el método fenomenológico es uno de los que mayor información proporciona sobre los acontecimientos de la experiencia humana. En su fase práctica, el autor establece que el método fenomenológico se constituye en tres fases: Descripción, reducción e interpretación.*

El método de análisis fenomenológico tiene tres fases: la descriptiva, la tematización o reducción fenomenológica y la interpretación.

La descripción fenomenológica tuvo lugar a través de la desestructuración que se realizó de los hechos de la experiencia por medio de la entrevista en profundidad.

En la primera fase descriptiva se establecieron las diferencias entre la interpretación de los hechos y la realidad de los mismos, por consiguiente, se dejó a un lado las interpretaciones y se pasó directamente a transcribir las ideas originales, es decir, el entrevistador escuchó la grabación de la entrevista y repetidamente leyó sus transcripciones, así, algún tema comenzó a emerger. También, por medio de la observación, notas de campo se realizaron descripciones generales de los participantes.

También en la descriptiva, se realizó de acuerdo al modelo de Patton, de acuerdo a las experiencias y comportamiento, opiniones y valores, sentimientos y conocimientos se hace otra descripción general.

En la segunda etapa la reducción fenomenológica permitió al investigador determinar cuáles elementos de la descripción fueron los



esenciales. En esta etapa se eliminaron los rasgos o elementos de la experiencia que estaban fuera del propósito de la investigación, y se recurrió a aislar la conciencia del objeto – el pensamiento, la emoción y la experiencia – de nuestro objeto de estudio o del tópico principal.

Inclusive, Nelson (1988) establece que la actividad típica de esta fase es la tematización real del fenómeno. Menciona que la tematización es un proceso codificado, directamente acerca de las ideas vagas, redefinidas, expandidas, desarrolladas o dispersas.

La tercera etapa, la interpretación fenomenológica, fue una tentativa donde se especificó el sentido esencial de la experiencia consciente del ser investigado. En otras palabras, la experiencia idiosincrática ya descrita (primer paso) y la reducción temática (segundo paso), fueron eslabonadas para la interpretación de la intersubjetividad del mundo social.

Nelson, (1988). Menciona que:

*Lo importante de esta etapa es el re-descubrir los significados o sentidos que no aparecen inmediatamente en la descripción o reducción la cual es clave para el entendimiento de los fenómenos incorporados (iguales) o que son semejantes a cada persona concreta.*

Aclarando, en las dos primeras etapas se trabajó con la semántica de la entrevista (hechos), en la interpretación se intentó cubrir a todas las personas en el cómo vivieron o pueden vivir una experiencia.

La fase de interpretación, presupone el establecimiento de un sentido de la información. Las organizaciones o categorías se combinaron o contrapusieron de esta manera, se hizo una

interpretación propia del fenómeno y luego fue comparado teóricamente<sup>13</sup>.

Para conseguir dicha interpretación, ¿Cómo se puede estudiar?

Berger, P., Luckmann, T. (2001) consideran que:

*El método que consideramos para clarificar los fundamentos del conocimiento en la vida cotidiana es el análisis fenomenológico, método puramente descriptivo y, como tal, “empírico”, pero no “científico”, que así consideramos la naturaleza de las ciencias empíricas. La vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente.*

*El mundo de la vida cotidiana no sólo se da por establecido como realidad por los miembros ordinarios de la sociedad en el comportamiento subjetivamente significativo de sus vidas. Es un mundo que se origina en sus pensamientos y acciones, y que está sustentado como real por éstos. Es entonces el método fenomenológico el más adecuado para la descripción, el análisis e interpretación de las experiencias vividas subjetivas que caracterizan la vida cotidiana.*

El análisis de la información obtenida se hizo con base en el método fenomenológico donde se partió del esquema de categorías construido merced a los relatos enunciados por los entrevistados, se describieron las categorías construidas y, posteriormente se expresaron los hallazgos obtenidos y su elucidación a partir de cada una de las categorías creadas. Al final se expuso la interpretación

---

<sup>13</sup> Con base en lo descrito por Acosta (1998), retomamos de manera textual el procedimiento de interpretación fenomenológica (pág. 82)

fenomenológica de los relatos así como su referenciación a través de algunos segmentos de las entrevistas<sup>14</sup>.

### Análisis de las entrevistas en profundidad

Como herramienta de ayuda para el análisis de las entrevistas se utilizó el programa atlas.ti<sup>®</sup>.

El atlas.ti<sup>®</sup> fue una herramienta informática cuyo objetivo fue el de facilitarnos el análisis de los grandes volúmenes de datos textuales de las siete entrevistas en profundidad.

De ahí que, el procedimiento de análisis en atlas.ti<sup>®</sup> fue a través de la Unidad Hermenéutica (HU por sus siglas en inglés), un archivo, almacenado en el disco duro, cuyos componentes son los documentos primarios (las entrevistas), las citas, los códigos, las anotaciones, las familias y los *networks*. Todas las transcripciones de las entrevistas se convirtieron en los documentos primarios de análisis que están en la Unidad Hermenéutica.

Inclusive, con respecto a este método, hay autores que se refieren a este proceso de análisis así:

Martínez, M. (2010). Menciona que:

*En el programa atlas.ti<sup>®</sup>, el proceso implica tres etapas: (1) la categorización de la información (de los "datos"), (2) la estructuración o creación de una o más redes de relaciones o diagramas de flujo, mapas mentales o mapas conceptuales, entre las categorías y (3) la teorización propiamente dicha, en la cual las relaciones entre las categorías son respaldadas por medio del uso de los*

---

<sup>14</sup> Basado en: Acosta, M. (1998) op cit. pág. 92

*operadores booleanos, los operadores semánticos y los operadores de proximidad.*

Por otro lado, Varguillas, C. (2006), indica que:

*En la fase de categorización implica procedimientos previos como la preparación de los documentos y la asignación de los mismos al programa. Posteriormente consiste en seleccionar citas ó incidentes de los documentos asignados y a cada una de éstas asignar códigos o palabras. Estos códigos se van relacionando, lo que permite ir formando la categoría y por otro creando la red.*

*Con las categorías se procede a organizar redes de relaciones o diagramas de flujo, mapas conceptuales, entre las categorías y la estructuración de hallazgos.*

*Las redes estructurales o diagramas de flujo representan gráficamente posibles estructuras o sistemas de relaciones sobre todo entre las categorías o códigos; constituyen el fin principal de toda investigación y de la ciencia, es decir, la teorización, o la creación de modelos y estructuras teóricas.*

De manera que, el atlas.ti<sup>®</sup> favoreció agilizando muchas de las actividades implicadas en las tres fases del análisis cualitativo a través del método fenomenológico así: descripción, tematización y la interpretación. Después de la descripción, se realizaron actividades en la tematización o reducción fenomenológica como la segmentación del texto de las entrevistas en profundidad en pasajes o citas, la codificación, o la escritura de comentarios y anotaciones.

Así que, se hizo el proceso de lectura y relectura de cada uno de los contenidos de las entrevistas, se definieron códigos, se crearon familias de códigos y se categorizaron.

De manera que, de acuerdo a lo anterior, en la tematización o reducción se definieron las unidades temáticas de los textos, se

realizó la codificación, seleccionándose párrafos completos donde se ubicó cada tema, de los *quotes* (anotación) frases o segmentos donde está el código (*codes*), en las entrevistas de acuerdo a conceptos. Los códigos (palabras claves o conceptos) se agruparon en familias logrando así el análisis conceptual.

De allí, que los hallazgos obtenidos en este estudio, desde la sociología comprensiva a la luz de Schütz se convirtieron en una construcción interpretativa descriptiva del investigador. Y fue una etapa donde se interpretó los datos a la luz de una lógica interna que pudo ser avalada por el propio involucrado y cognoscible para cualquier otro contemporáneo y a la vez confrontó en el terreno teórico si sus reconstrucciones interpretativas se encontraban ya descritas y expresadas en algún constructor. Sólo hasta este momento es cuando se recurrió a lo teorizado o investigado por otros científicos.

Es decir, desde la sociología comprensiva Schütz, A. (1993) refiere:

*La comprensión motivacional, por otra parte, no está vinculada con el mundo de la realidad social directamente vivenciado. Puede tomar como objeto cualquier acción de los mundos más distantes de los contemporáneos, de los sucesores. En efecto esta clase de comprensión no toma como punto de partida una acción en curso. Más bien como demostraremos más adelante, su objeto es el acto cumplido. Este puede considerarse como algo realmente completado en el pasado o como algo cuya forma futura completada se entrevé en un momento dado.*

De manera que, en este estudio se comprendió las vivencias y experiencias vividas significativas en las víctimas, testigo y victimario del acoso psicológico laboral.

Aquí, se contempló las aseveraciones de Alfred Schütz frente a las vivencias ocurridas: Fueron significativas las que se captaron reflexivamente. Dijimos que el yo mira su vivencia y por lo tanto la hace significativa. ¿Queremos decir con ello que se trata de una vivencia discreta y bien definida? Si es así, las dos formulaciones: “la vivencia V es significativa” y “la vivencia V es contemplada” son convertibles. ¿Son entonces significativas todas mis vivencias? En absoluto. Hay muchas vivencias sobre las cuales nunca reflexionó y que siguen siendo prefenoménicas. En la medida que tengo *durée*, en la medida que tengo conciencia temporal interna, tendré vivencias, lleguen éstas a ser alguna vez objeto de reflexión o no. Esas vivencias son las esencialmente reales y prefenoménicas y constituyen la suma total de las vivencias, aunque nunca reflexione sobre ellas.

A su vez, con respecto a este forma de interpretación Schütz, A. (1993). Considera que:

*El significado de la palabra como una indicación (Anzeichen) de las vivencias del hablante, en una palabra, como lo que el hablante quiere decir. Por ejemplo, puede tratar de descubrir lo que hablante intentaba decir y lo que quiso significar diciéndolo en esa ocasión. Estas cuestiones apuntan obviamente a vivencias conscientes.*

*La primera cuestión trata de establecer el contexto de significado dentro del cual el hablante comprende la palabra que está pronunciando, mientras la segunda trata de establecer el motivo de que lo pronuncie. Es obvio que la comprensión auténtica de la otra persona implicada en la respuesta a tales cuestiones sólo puede lograrse si se establece primero el significado objetivo de las palabras, por medio de la explicación de sus propias vivencias por parte del observador.*

Por otro lado, el análisis de los datos tiene como soporte teórico las contribuciones de la fenomenología, se realizó el análisis a través del método fenomenológico.

De ahí que, con respecto a este método, Martínez. M. (2006).  
Aclara que:

*Se centra en el estudio de esas realidades vivenciales que son poco comunicables, pero que son determinantes para la comprensión de la vida psíquica de cada persona.*

*Podemos decir que el método fenomenológico es el más adecuado para estudiar y comprender la estructura psíquica vivencial que se da, por ejemplo, en un condenado a muerte o a prisión perpetua, en un acusado y condenado injustamente, en la soltera que llega a ser madre contra su voluntad, en el enamorado, en el drogadicto, en la pérdida de un ser querido, en un atraco criminal o en una violación, en el que se queda inválido o sólo en la vida, en el que padece una enfermedad incurable, en el nacimiento del primer hijo, en la experiencia de una conversión religiosa, en tener que tomar una decisión grave sin razones en pro o contra, en vivir la "crisis a mitad de la vida", y muchas otras situaciones más. (Pág. 169)*

Igualmente, en otro tiempo, Martínez, M. (2010), complementa sobre el método fenomenológico:

*Como las operaciones más difíciles de toda investigación están relacionadas con los procesos de interpretación y estructuración teórica, ya que la mente tiene que pensar en muchas cosas al mismo tiempo y esto no es cosa tan fácil, se presenta una síntesis de lo más importante de este programa en relación con la categorización, estructuración y teorización, cuando se trabaja con información cualitativa.*

Posteriormente, con el contenido de las entrevistas se tomaron también como patrón los cuatro existenciales de Merleau Ponty. Se analizó la descripción del presunto victimario y se relacionaron con los anteriores códigos que nos permitiera categorizar de acuerdo a la relacionalidad, temporalidad, corporeidad y espacialidad. Merleau Ponty (1975).

De ahí que, de acuerdo a lo expresado en la entrevista se fragmentan segmentos del texto donde se observa una relación con la corporalidad, comunalidad o relacionalidad, espacialidad y temporalidad. Y se crean los códigos, las familias de los códigos, y se crean las súper familias. Posteriormente se realizan los diagramas por cada uno de los cuatro existenciales.

Con referencia lo anterior, Ponty, M. (1981). En el capítulo el sentido ontológico del lenguaje dice:

*Este es el misterio del lenguaje, misterio por otra parte común a todo acto expresivo, sea o no verbal. En efecto, el verdadero valor de la expresión no reside tanto en lo que explícita y visiblemente se dice cuanto en lo que inevitablemente queda silenciado, en el horizonte de los significados latentes a lo que lo dicho abre.” Así se instaura una dialéctica perpetua entre el signo y lo significado, entre lo visible y lo invisible de todo acto significante. Y es en esta dialéctica donde reside la clave para entender lo que es el sentido, la verdad y la expresión en general.*



## **HALLAZGOS Y ANÁLISIS DE LOS DATOS CUALITATIVOS**

En este capítulo se realizó el análisis de los datos cualitativos, a través del método fenomenológico por medio de tres etapas: descripción, tematización e interpretación así:

### **A. Descripción general de las experiencias y vivencias significativas del acoso psicológico laboral:**

a) La asignación de nombres de flores a las diferentes personas entrevistadas.

b) Descripción general: a través de la observación de la investigadora en aspectos de comunicación de las presuntas victimarias, víctimas y testigo.

c) Descripción general: observación en algunos aspectos de conducta, apariencia y comportamiento de las victimarias, víctimas y testigo.

d) Los aspectos comunes descritos por las víctimas de las experiencias y comportamientos, opiniones y valores, sentimientos, lo sensorial y los conocimientos frente al fenómeno del acoso psicológico laboral.

### **B. Tematización o reducción fenomenológica de las experiencias y vivencias significativas del acoso psicológico:**

a) Presentación de las tablas de categorías, definiciones y códigos de la presunta perpetradora.

b) La representación gráfica de los diagramas de las familias de códigos a través del software atlas ti.

**C. Interpretación fenomenológica de las experiencias y vivencias significativas del acoso psicológico laboral:**

- a) La interpretación de los datos que están en las tablas.
- b) La interpretación de los datos de los diagramas de atlas ti.
- c) Diagramas explicativos de las experiencias y vivencias significativas del acoso psicológico laboral

Así que, se desarrollaron las tres etapas del método fenomenológico de la siguiente manera:

**Primera etapa: descripción general de las experiencias y vivencias significativas del acoso psicológico laboral.**

En esta etapa se describen los resultados generales de las experiencias y vivencias de los docentes universitarios médicos y enfermeras que experimentaron y vivieron un presunto acoso psicológico laboral.

Al describir el proceso para iniciar las entrevistas en profundidad es importante mencionar que fue con mucha dificultad, las presuntas víctimas y la testigo sentían temores y miedos para revelar los acontecimientos y hechos ocurridos alrededor de su ámbito laboral con su presunto victimario.

Por lo que, fue necesario abordarlas en varias ocasiones, se les aclaraban los objetivos de la investigación, la importancia de sus aportes para el estudio, nuestra disposición y compromiso de guardar los resultados en el anonimato.

Finalmente, desde la insistencia y generación de confianza accedieron a la entrevista las presuntas víctimas, el testigo y la presunta victimaria del programa de enfermería. Solamente, estos casos de enfermería se pudieron realizar, debido a que la otra presunta perpetradora horizontal fue muy difícil coincidir con la disponibilidad de los tiempos de ella, en varias ocasiones canceló la entrevista.

No obstante, se tuvo un encuentro cara a cara donde se le informó del estudio, de los resultados de la percepción de sus compañeras de trabajo como presunta perpetradora. Ella accedió a la entrevista y a su grabación pero no fue posible realizarla.

Sin embargo, a diferencia de los tres médicos presuntos víctimas quienes no permitieron la entrevista. Uno de ellos justificó que no era posible que el fuera caso positivo que probablemente se equivocó en la aplicación del cuestionario IVAPT – Pando. Y, los otros dos no accedieron, no dieron el consentimiento informado.

De manera que, solamente se les realizaron entrevistas a las docentes universitarias enfermeras. La asignación de las citas fue espaciada entre una víctima y otra. Muchas veces fueron suspendidas, se retomaba el caso, se motivaba nuevamente y posteriormente accedían. Expresaban su temor de perder su trabajo al acceder a la entrevista.

Aunque, al explicarles con todo detenimiento sobre la investigación, sus aportes en el estudio, todos accedieron a la grabación de sus entrevistas, se desarrollaron cada una de ellas en períodos largos de 4 a 5 horas, sin contratiempos. Aunque, durante su desarrollo se presentaron lamentaciones, sollozos, expresiones y sentimientos de rabia frente a los recuerdos de esos momentos difíciles vividos frente a la presunta victimaria.

Luego, las grabaciones fueron transcritas a un computador, posteriormente se les mostraban las anotaciones a las entrevistadas, los investigados vigilaban que las narraciones fueran acertadas de acuerdo a lo expresado por ellos y cuidaban que el texto no fuera a evidenciar su nombre.

También, se les invitaba si querían agregar algo al documento o eliminarlo. Finalmente, los entrevistados otorgaron el visto bueno, aprobaron la transcripción. Más aun, es importante resaltar que sus expresiones faciales y verbales al leer el contenido de sus narraciones les sorprendía y presentaban consternación. Incluso, expresaban agradecimiento de haberles permitido escucharlas y sobre todo el haber hecho catarsis en el proceso de la entrevista.

Aparte de ello, es necesario mencionar que durante las entrevistas se les asignó un nombre de flor a los investigados para mantener el anonimato, en esa misma forma fueron depositados e inmersos al programa atlas ti.

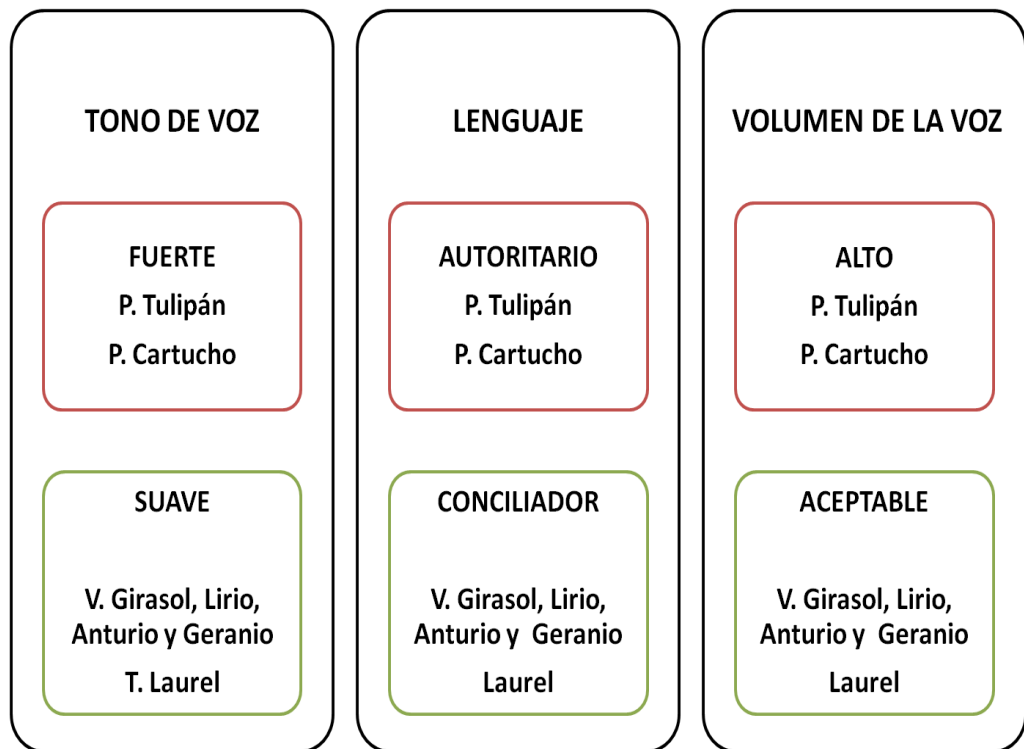
- a) La asignación de nombres de flores de las diferentes personas entrevistadas.

De ahí que, a cada una de las entrevistadas se les asignó un nombre de flor con el objeto de establecer la descripción de cada una de ellas por parte del entrevistador así: a las presuntas victimarias, al descendente Tulipán y al horizontal Cartucho. Para las presuntas víctimas: Girasol, Lirio, Anturio y Geranio y Laurel a la testigo.

La fase de la descripción se logró a través de observaciones, notas de campo y conversaciones sostenidas por el investigador una descripción general: en aspectos de comunicación de las presuntas victimarias, víctimas y testigo representadas así:

b) Descripción general: aspectos de comunicación de las presuntas victimarias, víctimas y testigo.

**Diagrama 3: Descripción general: observación en aspectos de comunicación de las victimarias, víctimas y testigo**

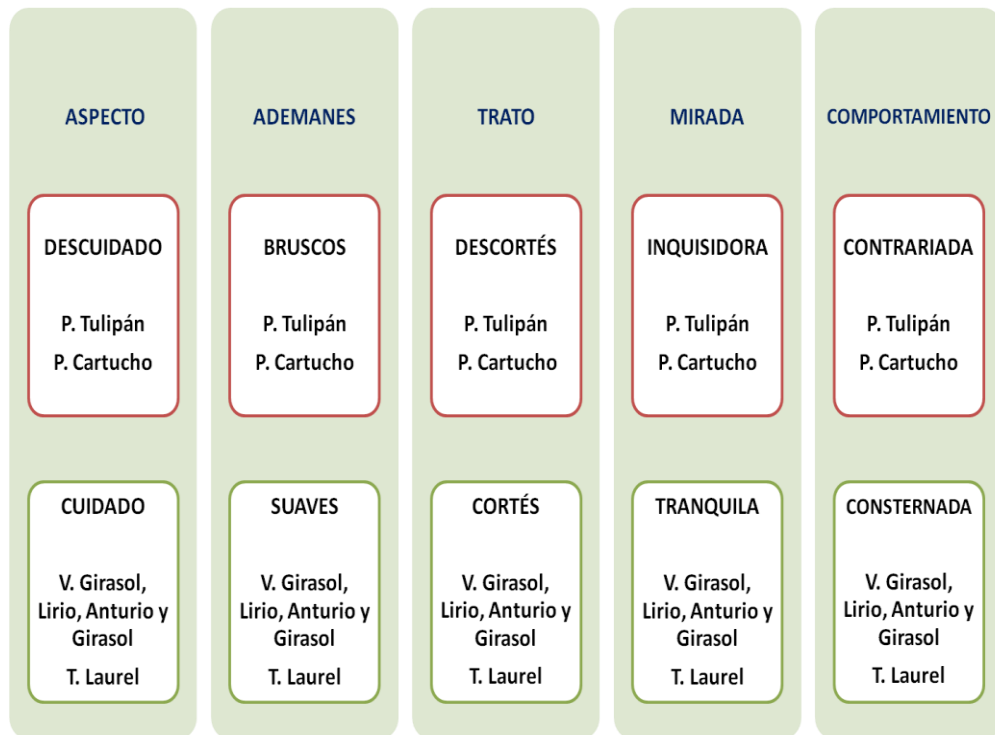


Fuente: Directa

Se puede visualizar en el diagrama No.3 un patrón de descripción general y común en aspectos de comunicación tomados de las notas de campo donde encontramos específicamente que las victimarias quienes están demarcadas en rojo tienen particularidades comunes como: su lenguaje fuerte, volumen de la voz alta y voz fuerte. Al contrario, las víctimas y la testigo ubicados en el recuadro color verde coinciden todas en un lenguaje conciliador, un volumen de la voz aceptable y tono de la voz suave.

c) Descripción general: aspectos de conducta, apariencia y comportamiento de las presuntas victimarias, víctimas y testigo.

**Diagrama 4: Descripción general: observación en aspectos de conducta, apariencia y comportamiento de las presuntas victimarias, víctimas y testigo**



Fuente: Directa

En el diagrama No. 4 se puede observar que las presuntas victimarias, en los cuadros rojos, coinciden en aspecto descuidado, ademanes bruscos, trato descortés, mirada inquisidora y comportamiento contrariado.

No obstante, las presuntas víctimas y la testigo presentan aspecto cuidado, ademanes finos, trato cortés, miradas tranquilas y comportamientos de consternación.

Por otro lado, las presuntas victimarias están separadas o divorciadas, nivel educativo maestría, experiencia directiva en entidades estatales. A ninguna de las dos les sorprendió ser catalogadas como “acosadoras”. Al contrario, las presuntas víctimas presentan estado marital con relación estable excepto una, acreditan experiencia laboral en entidades privadas, experiencia en clínicas cuatro de ellas.

También, durante la entrevista todas se presentaron sorprendidas al dárseles a conocer el concepto de casos positivos para acoso. Sin embargo rompieron en llanto, emociones de tristeza y rabia al traer sus recuerdos de hostigamiento laboral. Se veían perturbadas al lanzarles las preguntas y en sus procesos de elaboración de respuestas. Se aplicaron técnicas de reflejo con el propósito de ayudarles a darle secuencia a la entrevista.

Al observar el diagrama No.4 se puede describir una diferencia con relación a la falta de modales en las presuntas victimarias con relación al comportamiento de las presuntas víctimas.

d) Descripción general de las víctimas y testigo bajo el esquema de Patton.

Inclusive, en la fase descriptiva teniendo en cuenta el listado de línea de indagación en la entrevista a profundidad bajo el esquema de Patton, se pudieron representar y describir generalidades en los victimarios, víctimas y testigo de las experiencias, comportamientos, opiniones y valores, sentimientos, lo sensorial y los conocimientos frente al fenómeno estudiado el acoso psicológico laboral así:



**Diagrama 5: Descripción general de las víctimas y testigo bajo el esquema de Patton**



Fuente: Directa

La descripción general de las experiencias y comportamiento, opiniones y valores, sentimientos, lo sensorial y los conocimientos de acuerdo al esquema de Patton sobre las diferentes experiencias y vivencias significativas de las presuntas perpetradora, víctimas y testigo. Las cuales se enuncian así:

### ***Experiencias y comportamiento***

El total de las presuntas víctimas y el testigo entrevistados consideró que existe acoso psicológico laboral hacia las docentes universitarias enfermeras entrevistadas por parte de un superior descendente y una compañera de trabajo. Describieron situaciones

vividas con regularidad y periodicidad sobre todo en las reuniones semanales o mensuales programadas con su jefe. También, perciben y visualizan que las personas que han participado en el presunto acoso es el jefe directo y recalcan la presencia de una compañera con iguales características donde perciben el apoyo bilateral de la presunta victimaria. Consideran el fenómeno como un estilo autoritario de dirección y mando de su jefe inmediata.

Por otro lado, describen situaciones comunes específicas de maltrato verbal relacionado con los altos tonos de voz, la descalificación permanente, humillación y la ridiculización en público. Narran como el grupo se encuentra encasillado frente al proceso, con alto nivel de temores y miedos que les impide actuar debido a un antecedente del mal manejo de la información de un directivo de la institución que no supo manejar la situación y lo ven como la posibilidad de poner en peligro la permanencia en el trabajo.

Por otro lado, las presuntas víctimas mencionan ha sido una experiencia dolorosa, les ha afectado la vida laboral, familiar y social.

Además, su salud, han experimentado alteraciones físicas y psíquicas como variaciones en el sueño, angustia y estrés.

También, expresaron que han recurrido a la evitación y la enajenación ante el fenómeno, decidieron guardar silencio, no hablar, no participar para no ser rechazadas públicamente.

Igualmente, referencian que el acoso viene sucediendo desde hace rato hablan de más de un año, con el actual jefe de programa, lo han vivido y les ha tocado ver como algunas compañeras han

desistido del trabajo y han preferido renunciar. Mencionan sobre el retiro voluntario de alrededor de ocho compañeras en los últimos dos años.

Al contrario, se experimentó con uno de los docentes universitarios médicos, quien experimentó la negación del fenómeno, mencionó haberse equivocado, que el no tenía acoso, que no había entendido el cuestionario. Igualmente, con el resto. No permitieron la entrevista.

Además, es importante mencionar que tres de las presuntas víctimas en enfermería que ya habían diligenciado el cuestionario IVAPT-Pando, se habían retirado al final del año 2010 y comienzos del 2011. Sin embargo accedieron a las entrevistas. Finalmente, quisieron participar en la investigación, aportar al estudio del fenómeno y alejarse de las causas de su sufrimiento laboral. Aseveraron estar más tranquilas y serenas trabajando en otras instituciones.

### ***Opiniones y valores***

Las presuntas víctimas, piensan y creen que la institución permite el estilo autoritario de dirección y la presencia de acoso, esto debido a una experiencia que se vivió de denuncia ante dos directivos, los cuales consideran que no se le dio un manejo adecuado al ponerlas a las víctimas al descubierto sin realizar ninguna investigación exhaustiva al respecto. De manera que, lo que ocasionó fue una arremetida contra ellas.

Además, opinan que la institución donde trabajan pregona los valores en su visión y misión, pero no evidencian si realmente están

siendo vulnerados como es el caso específico de los valores del respeto, la tolerancia y la cultura de la diferencia.

Las presuntas víctimas y el testigo, piensan que están maniatadas frente al acoso debido a que dependen del trabajo y de las decisiones del acosador.

### ***Sentimientos***

Las reacciones y emociones expresadas por las presuntas víctimas y el testigo en sus respuestas frente al acoso vivido son los miedos y el llanto vivido al referirse frente a los sucesos. Todo esto acompañado de sentimientos de abandono tanto a nivel de compañeros de trabajo, como la familia y de la institución. Sienten que se les están atropellando los derechos como individuos, como trabajadores y se está faltando a la ética de la enfermería. Presentan emociones de tristeza y desolación sobre el ejemplo que están inculcando en los futuros profesionales del cuidado o de los estudiantes de enfermería. El grupo de víctimas refiere aversión y tristeza ante los hechos que están ocurriendo con ellas y sus compañeras.

### ***Lo sensorial***

Las víctimas visualizan el acoso psicológico como un fenómeno negativo que las afecta, perciben que no les gusta, lo olfatean y lo ven como algo inapropiado para ellas como profesionales, maduras y experimentadas.

Además, ven que se cometen injusticias con sus otras compañeras y sienten como el grupo está quieto, están como en

estado de letargo. Sienten que en el grupo no existe cohesión, no hay equipo, aunque perciben e intuyen que no existe equidad en el trato de su jefe hacia sus compañeras, no han hecho nada al respecto. Reina el silencio ante las amenazas y trato verbal humillante.

A su vez, es llamativo como las cuatro víctimas se auto revelan como personas muy sensibles, afectivas y perceptivas.

### ***Conocimientos***

Poco saben a nivel técnico del fenómeno del acoso psicológico laboral, lo describen sin saber que se trata del fenómeno como tal. Aunque recibieron capacitación al respecto, mencionan que desconocían que existía el concepto como tal. Creían que sólo existía el acoso sexual.

También, lo denominaban maltrato y estrés laboral. Por otro lado, se pasa a la segunda etapa del método fenomenológico el de la tematización o reducción fenomenológica por parte de la perpetradora, las víctimas y la testigo.

**Segunda etapa: tematización o reducción fenomenológica de las experiencias y vivencias significativas del acoso psicológico por parte de las presuntas perpetrador, víctimas y testigo.**

De acuerdo a lo narrado en las entrevistas en profundidad al realizar la reducción fenomenológica, de su categorización se han representado en forma separada con referencias desde la presunta perpetradora descendente y por último las víctimas y testigo.

**Tabla 8: Categorías y códigos de los hallazgos de la presunta perpetradora descendente**

Categorías	Definición	Códigos
<b>Vivencias gerenciales</b>	Es el cómo vive este sujeto en su rol de jefe el proceso de gerenciar y de liderar la participación de los colaboradores en el esfuerzo por lograr los objetivos del área y de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo extenuante</li> <li>• Crea dependencia</li> <li>• Confrontamientos</li> <li>• Evaluación dura</li> <li>• Intelectualización y racionalización</li> <li>• Construcción grupal</li> <li>• Formación en administración</li> <li>• Posturas personales</li> <li>• Cultura de colectivo</li> <li>• Marcar derroteros ante directivos</li> <li>• Obsesión por el tiempo y la organización</li> <li>• Exigencia de resultados</li> <li>• Control periódico</li> <li>• Contribución a otros</li> <li>• Funciones directiva</li> </ul>
<b>Experiencias profesionales</b>	Son los hechos concretos que una persona vive en su vida profesional. Situaciones o experiencias que el sujeto vive en plenitud y de las cuales está consciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelectualización y racionalización</li> <li>• Cargos administrativos</li> <li>• Formación en administración</li> <li>• Responsabilidad social</li> </ul>
<b>Características Individuales</b>	Es él como el sujeto se define en su propia manera de pensar y de actuar, propio y único estilo o personalidad. Es la combinación de características individuales estables físicas o mentales que le dan al individuo su identidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descarga emocional</li> <li>• Mecanismos de control de las emociones</li> <li>• Mesianismo</li> <li>• Decisión radical</li> <li>• Con fuerza</li> <li>• Cólera</li> <li>• Explosiva</li> <li>• Emocional, visceral</li> </ul>

Por otra parte, se realizó la relación entre los códigos de las experiencias y vivencias significativas de la presunta perpetradora y se relacionaron con las categorías de los cuatro existenciales básicos de Merleau Ponty así:

**Tabla 9: Categorías de los existenciales básicos de la presunta perpetradora**

Existenciales	Categorías	Códigos
<b>Existenciales básicos</b>	<b>La relacionalidad</b> (Se refiere a las relaciones vividas)	Cólera, conflicto, liderazgo, agresión, construcción grupal, convencimiento, contribución a otros, crea dependencia, posturas personales. Cargos administrativos, búsqueda personal, exijo resultados, control periódico, generé diferencia, trabajo extenuante, decisión radical, funciones directivas.
	<b>Temporalidad</b> (Se refiere a los tiempos vividos, todas nuestras experiencias, en tanto que son nuestras, se disponen según un antes un después).	Cargos administrativos, búsqueda personal, exigencia resultados, generó diferencia y funciones directivas.
	<b>Corporeidad</b> (El cuerpo como expresión y la palabra)	Cólera, posturas personales y búsqueda personal.
	<b>Espacialidad</b> (Las relaciones espaciales del sujeto)	Reuniones

Tematización o reducción fenomenológica de las experiencias y vivencias significativas de las presuntas víctimas de acoso psicológico laboral.

Esta fase se desarrolló fragmentando cada una de las entrevistas de las experiencias y vivencias significativas de las presuntas víctimas y es así como fueron organizándose los códigos, las familias de códigos y sus categorizaciones.

**Diagrama 6: Tematización de las experiencias y vivencias significativas de las presuntas víctimas desde cómo ven la perpetradora, lo organizacional y viven el presunto acoso psicológico laboral**



Fuente: Directa

A su vez, a cada una de estas categorías se le hace una definición y se le ubican los códigos correspondientes a esta categoría o familia de códigos. De ahí que, se continuarán presentando de esta forma.



**Tabla 10: Categorías y códigos de los hallazgos de la experiencias y vivencias de las presuntas víctimas sobre la presunta perpetradora descendente**

Categorías	Definición	Códigos
<p><b>Características de la presunta perpetradora</b></p>	<p>Es la descripción detallada que las presuntas víctimas hacen de la presunta perpetradora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descalificadora,</li> <li>• Tono de voz alto,</li> <li>• Agresiva,</li> <li>• Persona de contraste,</li> <li>• Tono de voz imperativa, radical</li> <li>• Hiriente</li> <li>• Gestos intimidatorios</li> <li>• Conflictiva y visceral.</li> </ul>
<p><b>Forma de administrar de la presunta perpetradora</b></p>	<p>La descripción de las presuntas víctimas del estilo de administrar su perpetradora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitar la comunicación</li> <li>• Estilo de mando autoritario</li> <li>• Administración por metas</li> <li>• Sobrecarga laboral</li> <li>• Control excesivo</li> <li>• La acreditación como prioridad</li> <li>• incumplimiento de los valores institucionales</li> </ul>
<p><b>Explicación de las víctimas sobre el origen de la presunta perpetradora</b></p>	<p>Es la forma de encontrarle el sentido o las razones del porque de las actuaciones del perpetrador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia</li> <li>• Carencias afectivas</li> <li>• Desconocimiento de lo humano</li> <li>• Soledad.</li> </ul>

Fuente: Directa

**Tabla 11: Categorías y códigos de los hallazgos de la experiencias y vivencias de las presuntas víctimas sobre emociones, sentimientos, acciones, temores y miedos frente al fenómeno**

Categorías	Definición	Códigos
<b>Emociones y sentimientos de las víctimas</b>	Son los estados afectivos acompañados de reacciones corpóreas de las presuntas víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llanto</li> <li>• Miedo</li> <li>• Tristeza</li> <li>• Odio</li> <li>• Angustia</li> <li>• Desánimo</li> <li>• Risa nerviosa</li> </ul>
<b>Vivencias y acciones de las presuntas víctimas</b>	Lo que experimentan y actúan las presuntas víctimas frente al acoso psicológico laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Callar</li> <li>• Aceptación</li> <li>• Resignación</li> <li>• Contenerse acomodación</li> <li>• Atados</li> <li>• Aislados</li> <li>• Deseos de retirarse.</li> <li>• Hacer todo lo que le asignen muy bien</li> <li>• No volver a participar.</li> </ul>
<b>Temores y miedos de las presuntas víctimas</b>	Pensamientos y sensaciones que hacen huir o rehusar a aquello que se considera dañoso, que genera recelo de un daño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miedos y temor a los gritos.</li> <li>• Temores de despido</li> <li>• Temor a expresarse</li> <li>• Temor para hablar</li> <li>• Temor a ser críticos</li> <li>• Temor a la descalificación</li> </ul>
<b>Experiencias de las víctimas de acoso grupal descendente</b>	Situaciones vividas y observadas en el grupo frente al perpetrador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indefensión</li> <li>• Comentarios</li> <li>• Falta de solidaridad</li> <li>• Callar, temor a hablar</li> <li>• Sentimientos ocultos</li> <li>• desmotivación y miedo</li> <li>• Temor de expresarse</li> <li>• Son testigos del maltrato</li> <li>• sentimientos de abandono</li> </ul>

Fuente: Directa

**Tabla 12: Categorías y códigos de los hallazgos de la experiencias y vivencias de las presuntas víctimas sobre resistencia y las ayudas usadas frente al acoso psicológico laboral**

Categorías	Definiciones	Códigos
<p><b>Formas de oponer resistencia o hacerle frente al acoso por parte de las víctimas</b></p>	<p>Son las diferentes formas que las víctimas asumieron para lograr resistir el fenómeno del acoso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitación</li> <li>• Desplazamiento</li> <li>• Justificación del agresor</li> <li>• Negación de la situación.</li> </ul>
<p><b>Ayudas usadas de las víctimas para resistir el acoso.</b></p>	<p>Son las acciones de ayuda que usaron las víctimas para poder resistir el acoso psicológico laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la respiración</li> <li>• Perdonar.</li> <li>• Relajación</li> <li>• Descansar</li> <li>• Comer sanamente</li> <li>• Respirar profundo.</li> <li>• Mejorar el ser</li> <li>• Guardar rencor</li> <li>• Buscar la felicidad</li> <li>• Libertad para pensar</li> <li>• Solicitud de ayuda a un compañero</li> <li>• Estar con compañeros</li> <li>• Moverse en otros espacios.</li> </ul>

Fuente: Directa

**Tabla 13: Categorías y códigos de los hallazgos de la experiencias y vivencias de las presuntas víctimas su autodescripción**

Categorías	Definiciones	Códigos
Auto descripción de las víctimas	Una descripción personal de las presuntas víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibles, trabajadoras</li> <li>• Amplia experiencia.</li> </ul>

Fuente: Directa

**Tabla 14: Categorías de los hallazgos de las cuatro presuntas víctimas con relación a los aspectos organizacionales de acoso psicológico laboral**

Categorías	Definición	Códigos
<b>Aspectos organizacionales.</b>	Las descripciones de las presuntas víctimas de los aspectos de la organización que inciden en el acoso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de confianza en un directivo</li> <li>• Ausencia de mecanismos de control de los directivos</li> <li>• Permisividad administrativa</li> <li>• Entrega de poder</li> <li>• Administración por metas</li> <li>• Acreditación como prioridad</li> </ul>

Fuente: Directa

**Tabla 15: Categorías de los hallazgos de las cuatro presuntas víctimas con relación a las repercusiones familiares y de somatización del acoso psicológico laboral**

<b>Categorías</b>	<b>Definición</b>	<b>Códigos</b>
<b>Repercusiones familiares de las víctimas</b>	Situaciones vividas por las presuntas víctimas en las familias en su situación de acoso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegar molesto a casa</li> <li>• Hablar de la situación todo el tiempo</li> <li>• Recibir regaños por su familia</li> <li>• Prohibirle hablar del asunto en casa</li> <li>• Llorar en casa.</li> </ul>
<b>Somatización</b>	Son las manifestaciones físicas o mentales frente al proceso del acoso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastornos de sueño</li> <li>• Cansancio</li> <li>• Dolores corporales</li> <li>• pérdida de fuerza</li> <li>• Agotamiento mental</li> <li>• Pérdida de energía.</li> </ul>

Fuente: Directa

Por último, en la tercera etapa del método fenomenológico se inicia la interpretación de toda esta tematización a través de categorías y códigos.

**Tercera etapa: interpretación fenomenológica de las experiencias y vivencias significativas de la presunta perpetradora.**

**Tabla 16: Vivencias gerenciales de un presunto perpetrador: Tulipán**

<b>Categoría</b>	<b>Códigos</b>
------------------	----------------

<b>Vivencias gerenciales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción colectiva</li> <li>• Cultura de colectivo</li> <li>• Construcción grupal</li> <li>• Crea dependencia</li> <li>• Obsesión por el tiempo y la organización.</li> <li>• Funciones directivas.</li> <li>• Marcar derroteros ante directivas</li> <li>• Trabajo extenuante</li> <li>• Exige resultados</li> <li>• Control periódico</li> <li>• Evaluación dura</li> <li>• Obsesiva compulsiva con el tiempo</li> <li>• Confrontamientos</li> <li>• Posturas personales</li> <li>• Intelectualización y racionalización</li> <li>• Construcción grupal</li> <li>• Formación en administración.</li> </ul>
------------------------------	---

Fuente: Directa

En la tabla No.16 podemos explorar y comprender las vivencias de la presunta perpetradora en relación con su cargo, específicamente como dirige el proceso con sus colaboradores y bajo que parámetros lidera su grupo.

La categoría y los códigos nos indican un sujeto con estilo de dirección autoritaria, con enfoque de resultados y de metas, que le implica tener a su grupo coaccionado y controlado para el cumplimiento de ellas. Igualmente, presenta características de personalidad de obsesión y compulsión debido a la exigencia de resultados, control periódico, trabajo extenuante y la obsesión por el tiempo y la organización.

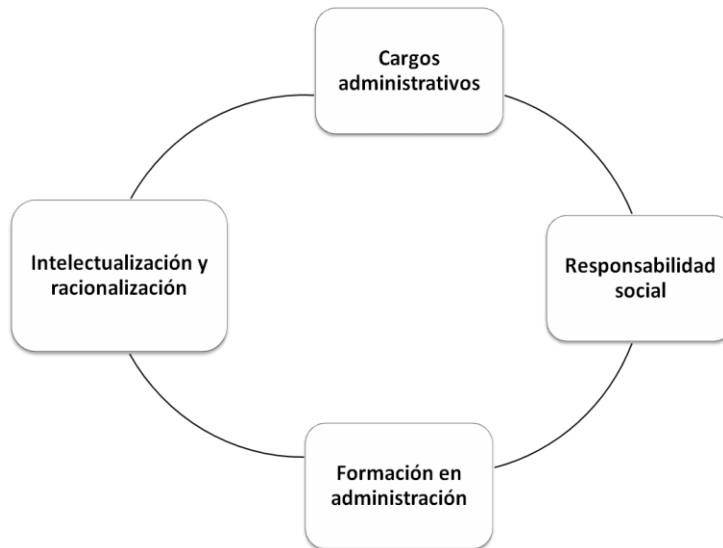
También, la entrevistada deja entrever un liderazgo de dominación carismática. Expresa con frecuencia el uso de la cultura del colectivo, de la construcción grupal y el de la contribución a otros.

Habla de un tren como el proceso andante entre rieles y carriles con una ruta determinada.

Por otra parte, a la luz del pensamiento de Alfred Schütz las prácticas y actitudes de la presunta perpetradora pueden ser explicadas como comportamientos que ella misma seguramente justificaría como tentativas necesarias para mantener el control de las situaciones que ella juzgase como problemáticas para el buen funcionamiento del trabajo.

Ciertamente, se puede trazar una línea de continuidad entre las vivencias gerenciales de la acosadora y sus características personales cuyo común denominador sería la preservación del control, afán que se manifiesta en el clima laboral de preocupación por la colectivización de las decisiones, la cultural grupal, los confrontamientos, la exigencia de resultados, en síntesis todas actividades de seguimiento, y que ella parece empeñada en conservar y reforzar bajo un esquema directivo vertical

### **Diagrama 7: Experiencias profesionales de la presunta perpetradora**



Fuente: Directa

En el diagrama No. 7 se puede observar acerca de las experiencias profesionales de la entrevistada, se aprecia que tiene un amplio bagaje y experiencia en el campo administrativo, al igual que una sólida formación en el área.

Representa, en las palabras, un gran sentido de responsabilidad, de administración fundamentada y presenta una vivencia en el área desarrollada a lo largo de 20 años, en cargos administrativos y de gestión.

Desde la perspectiva de Berger y Luckmann lo que se realizó en la entrevista en profundidad con la presunta perpetradora fue interacción social es una situación vivida cara a cara donde se dio el flujo continuo a través de la conversación de experiencias administrativas con su grupo de trabajo, entre la expresividad de la



presunta victimaria y el interlocutor el entrevistador. Además, se dio la comprensión intersubjetiva de sus experiencias profesionales a través de la percepción y expresión de ella misma a través de las respuestas así:

¿Cuánto tiempo tienes eh... desarrollando funciones directivas?

*“...Bueno, eeh...je...je pregunta interesante. Digamos que directivas dentro del marco de la institución en que actualmente trabajo, hace dos años. Pero como xxxx eeh... ligada y articulada a procesos gerenciales hace más de 20 años.*

*“...Entonces ha sido como una escalada sucesiva, me he desempeñado en áreas como ser directora de una xxxx. Es un área territorial, geográfica, y allí pues tuve la oportunidad de ligar muchos procesos de trabajo intersectorial de participación social; de trabajar con otros para construir digamos, algunos intentos de... de mejores condiciones de vida para una población...”*

Es así, como desde su interacción social fue explicada como un directivo de amplia experiencia social y comunitaria, que le permitió desarrollar habilidades de gestión gerencial.

*“...Luego fui directora de una entidad en salud que integraba un área geográfica casi de medio millón de habitantes. Con un equipo de trabajo también muy fuerte, posterior a esa a ese momento eeh... me desempeñe en xxxx, como asesora de xxxx, y entonces tuve también el liderazgo de asumir y cabildear el proyecto de transformación de la xxxx específicamente de sus empresas de sus instituciones prestadoras de servicios de salud. ..”*

*“...Y posterior a esa parte, pues también he tenido experiencias directivas, yo soy empresaria entonces dirijo mi propia empresa tengo una empresa mmm... eh... en dos municipios y bueno hace dos años asumiendo la dirección...”*

De allí, partiendo desde la sociología comprensiva y desde su interacción fue interpretada como una funcionaria de amplia experiencia laboral y experticia en el recorrido gerencial de instituciones. Así como de ejercer el liderazgo basado en las personas, tal como lo expresa:

*“... ¡Uno! me considero una persona que ejerzo liderazgo y el ejercer liderazgo, vuelvo y lo repito, es trabajando e intentando incidir en lo actitudinal de las personas...”*

*“... El programa desde esa perspectiva, desde hace dos años, está desarrollando áreas de crecimiento... de trabajo en crecimiento personal con ¡todos! los docentes, ¡Con todos!*

*“...O sea nosotros tenemos unas propuestas de crecimiento... que hemos venido desarrollando...”*

No obstante, hay una ambigüedad entre las descripciones de las víctimas frente a las percepciones y sentimientos frente a la victimaria. Existe un contraste entre las descripciones de su mundo social laboral de las presuntas víctimas de acoso frente a la entrevistada.

Además, es interpretada con el significado de perpetradora por las víctimas.

De ahí que, todas las descripciones que narran las presuntas víctimas y la testigo son percibidas de otra forma, lo ven como una manera inapropiada del trato hacia sus colaboradores, lo toman como maltrato, consideran que les genera estrés y un ambiente laboral tenso muy difícil de sobrellevar.

Inclusive, les genera desmotivación, baja energía y no deseos de ir a trabajar.

**Tabla 17: Características individuales y códigos de la presunta perpetradora**

Categoría	Códigos
<p style="text-align: center;"><b>Características individuales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emocional</li> <li>• Visceral</li> <li>• Colérica</li> <li>• Explosiva</li> <li>• De decisiones radicales</li> <li>• Descargas emocionales</li> <li>• Mecanismos de control de las emociones</li> <li>• Mesianismo</li> <li>• Fuerte</li> <li>• Frentera</li> <li>• Agresiva</li> <li>• Dinámica tenaz</li> </ul>

Fuente: Directa

Se observa en la tabla No. 17 que las características individuales presentan una presunta perpetradora con características muy específicas de estilo de mando autoritario que favorece las conductas hostiles como: emocional, visceral, explosiva, radical y agresiva.

Se visualizan aspectos relacionados con sus respuestas hostiles frente a las adversidades como: con el control de las emociones fuertes, refiere descarga emocional, cólera y del uso de mecanismos de control de las emociones.

Por otro lado, desde el punto de vista de lo individual, sobresalen las características emocionales que manifiestan situaciones explosivas de límite como rabia, cólera, agresión y demás

manifestaciones que se exteriorizan en momentos de pérdida de auto-control.

De esta manera, entrelazando lo gerencial con lo individual, la perpetradora puede transcurrir su dinámica laboral y personal en un constante proceso de toma de decisiones controladoras y auto controladoras en los que la personalidad y la gestión gerencial se reforzarían creando más control o cuando este mecanismo falla, descompensaciones con pérdidas de autocontrol personal y todas las manifestaciones emocionales anotadas y que muy probablemente dan pie a acciones de maltrato como las que describieron las personas entrevistadas.

Alfred Schütz las explica como acciones intersubjetivas en las que el movimiento y el acto expresivo toman fuerza y se constituyen en fundamentales para la comprensión de la otra persona. Para el sociólogo alemán:

*“Cuando hablamos de acción “expresiva” queremos significar aquella en la que el actor trata de proyectar hacia afuera los contenidos de su conciencia, sea con el fin de conservar a estos últimos para su propio uso posterior o de comunicarlos a otros. En cada uno de estos dos ejemplos tenemos una acción auténticamente planeada o proyectada cuyo motivo-para es que alguien tome conocimiento de algo.”...*

Además, el sociólogo alemán piensa desde cada uno de los actores así:

*“En el primer caso este alguien es la otra persona en el mundo social. En el segundo, es uno mismo en el mundo del yo solitario. Estos dos son actos expresivos. Debemos distinguir claramente el acto expresivo de lo que los psicólogos llaman el movimiento expresivo. Esto último no tiende a ninguna clase de comunicación o a la expresión de ningún pensamiento para el uso de uno mismo o de los demás...Solo cuando realizo un acto*

*suplementario de atención uniéndome íntimamente contigo, considerando que tus vivencias fluyen simultáneamente con mis vivencias de ti, capto realmente o “consigo aprehender” tu cólera. Este giro hacia la comprensión auténtica de otra persona sólo me es posible porque he tenido previamente experiencias similares a las tuyas, aunque solo fuera en la fantasía, o por haberlas encontrado antes en manifestaciones externas.”...*

Y finalmente, lo anterior explicaría el por qué la perpetradora no acepta que lo es. Pues, estaría actuando desde lo que Schütz denomina movimientos comprensivos sin llegar a vivenciar los actos expresivos que sólo surgen en dinámicas de interacción cara-cara con el otro, como las que se dan en una entrevista en profundidad y que permiten conectar las emociones con los motivos –para que fundamentan la acción.

Es así como, la perpetradora entrevistada ante la pregunta por el acoso contesta de una manera evasiva, mostrando que las percepciones y emociones de sus empleados no han tenido la suficiente carga de contenidos experienciales que condicionen la memoria de esta manera construyan significado expresado por ella en términos algo confusos así:

¿Tú no sabes cómo te ven ahora? ¿Tú como te vez en ese sentido? y la siguiente: ¿Haz notado algún problema de acoso entre tus profesores, entre ellos mismos o de violencia entre ellos? y ¿cómo lo ha respondido?

*“...Me siento muy contenta, me siento como muy en un momento de asiembramiento de mi vida, de consolidación y, en un momento de edad media de mujer, entonces mirando un poco atrás y viendo pues como toda esa riqueza, yo he tenido unas oportunidades tenacísimas en la vida, que la vida misma me las ha dado y que estoy echando mucha mano de esas oportunidades que he tenido, y unos aprendizajes uno a uno...”*

*“...Yo soy administradora, pero tengo una corriente formación en la salud pública espectacular, de puras vivencias, para este momento, es como todo el conocimiento ganado en la dirección del núcleo, la dirección del sistema local de la salud, el ser asesora de despacho de un municipio como este, el haber liderado el proyecto más grande en ese momento de la secretaria que era el proyecto de transformación de la salud, entonces la verdad es que es como un recoger de toda esa cantidad de cosas, que se suman en este momento evidente, me siento bien, me siento contenta, me encanta!!! Mi trabajo, ¡amo! mi trabajo, me ¡proyecto! a través de mi trabajo, ¡vibro! con mi trabajo, y hacia un futuro ¿es como la segunda pregunta? ¿No?...”*

No obstante, debe retomar la pregunta. Si veías problemas entre tus...

*“...Ha sí!, pues yo pienso que sí!, que hay... hay... hay limitaciones, hay dificultades, mmm! y le voy a decir cuales, hay profesores, precisamente ayer que hablé con otro profesor que va al mes, es un profe... es una profesora de una región del país que la da un componente cultural, ella es muy ensimismada, muy hacia ella centrada, muy de dos o tres, y poco abierta a los profesores, y muy corta en sus afectos con los estudiantes, ayer me di cuenta de esa situación y decirle: bueno fulanita es esos... son con... con cuestiones de estructura de paradigmas, de elementos que están por si organizados en la estructura de entrada, pero es mas de acá también de pensamiento de corazón, entonces ¿Dígame que vamos a hacer? porque eso fue la pregunta, porque si, porque ahí al interior pues hay gente que tenia mas afinidad con uno o con las otras por la forma de pensar, de sentir, he yo pienso que eso digamos yo lo vería como parte de la dinámica de los grupos, ¿sí?”*

En realidad, debe tomar el tema nuevamente...

*Mmm ¿dificultades conflictos abiertos? mmm no, pero si hay personas que no tienen empatía unos por los otros, eeeh, pero en realidad yo pienso que el ambiente es un ambiente muy... muy... muy... ¿cómo le digo? como de camaradería, como de compartir, es un ambiente como en lo laboral, ¿sí? Muy... muy... orientado a las relaciones de orden laboral...”*

También, su discurso desde lo psicológico, sugiere gran capacidad de análisis acompañado de un léxico amplio producto de la formación académica y roles laborales asociados a una trayectoria de 20 años de “escalada sucesiva” en donde ha desarrollado habilidades como persuasión, razonamiento y en ocasiones manipulación discursiva; adicionalmente proyecta destrezas en direccionamiento estratégico que le han posibilitado desempeñarse en cargos privilegiados en donde discursivamente predomina la tendencia a encontrar “una misión”.

Sin embargo, tiende a racionalizar sus emociones en función de proyectarse como un líder firme y comprometido con los objetivos propuestos, hasta el punto de buscar justificaciones asociadas a las normas instituciones para presionar (amenazas) a algunos docentes para que se articulen a sus propuestas de trabajo (se suban a su tren); es el caso de lo acontecido con su “amiga” mencionada en la entrevista a quien le dice lo siguiente “...porque, entonces te tengo que cambiar con todo el amor del mundo!!!, pero no vas hacer ni la coordinadora, porque estas tratando mal a los estudiantes, ni .....”.

Por otra parte, denota dificultad para adaptarse al trabajo en equipo relacionado con un estado defensivo inconsciente asociado a rasgos <<narcisistas>> en tanto repetidamente hace referencia a la gran importancia de su gestión y conocimientos que apuntan a un posicionamiento superior con respecto a los demás.

Todo ello tomando como referencia su discurso análogo que proyecta deseos inconscientes de tener el control y poder de todo aquello que suceda en su entorno laboral, es pues “...un trabajo de titanes...” “...el intentar construir una mediana de la realidad que nos

*cobije...*” (Cabe resaltar que los “Titanes” son dioses que siempre consiguen lo que se proponen).

Con respecto a la forma de relacionarse con su entorno tiende a estar a la defensiva, lo que podría estar asociado a temores infantiles que se evocan en su discurso cuando cita:

*“...los profesores tenemos ¡niños interiores! ¡Niños!...”*  
(Egocentrismo) *“...Yo me quedo aterrada cuando hicimos el primer encuentro y yo veía a esos profesores jugando, subiéndose a los palos como ardillas, tirándose al piso; referentes que uno no tiene...”*.

Esta tendencia también puede evidenciarse cuando constantemente busca procesos catárticos, encuentros de sanación interior, autodescubrimiento, justificados en las necesidades de estudiantes y docentes, acompañados de una búsqueda incesante del “camino”,

*“...Estamos, estoy convencida, absolutamente, del camino del crecimiento interior y a través del crecimiento interior poder proyectar y hacer grande una organización...”*.

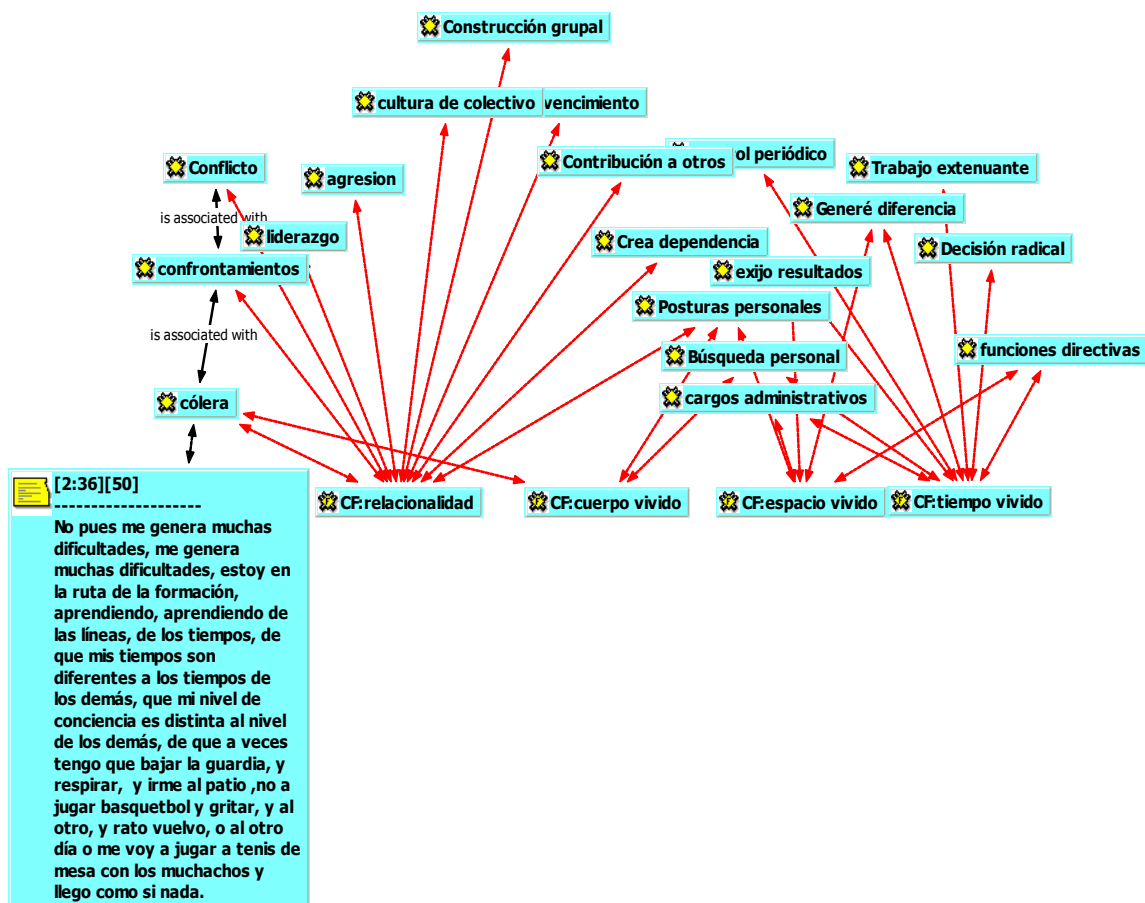
Adicionalmente, parece tener dificultades a la hora de contemplar un punto de vista diferente al suyo, lo que podría interpretarse como inflexibilidad u hostilidad, puesto que en la mayoría de su discurso habla en primera persona “yo dije” “yo pienso” “les dije” “yo creo” etc.

Por otra parte, pareciera que desmerita el trabajo de los otros pues durante la entrevista repetidamente habla de su gestión e incluso tiende a opacar las administraciones anteriores en los



diferentes roles en los que se ha desempeñado; lo que podría generar problemas a la hora de reconocer el trabajo o logros de quienes hacen parte de su equipo de trabajo lo cual podría llevar a pasar por encima de los mismos.

**Diagrama 8: Existenciales básicos de Merleau Ponty y algunas características de la presunta perpetradora**



Fuente: Directa

Por otro lado, en la interpretación desde la óptica de Merleau Ponty en el diagrama No. 8 se pudo visualizar como la relacionalidad no es armoniosa de acuerdo a la auto-descripción de la perpetradora: cólera, agresión, confrontamientos, agresión, crea dependencias, tiene posturas personales y conflicto. Además un espacio vivido con exigencias de resultados y un tiempo vivido a través de control periódico, decisiones radicales y trabajo extenuante.

De modo que, de acuerdo a las narraciones de la presunta perpetradora se inicia una interpretación fenomenológica desde los cuatro existenciales:

***Racionalidad, relaciones humanas vividas o comunidad***

En este caso, Tulipán la entrevistada expresó estar relacionada permanentemente con sus colaboradoras. También resaltó tener un plan estratégico en conjunto, en colectivo. Se manifestaron diferencias con algunos colaboradores, conflictos y enfrentamientos.

De acuerdo a esto, se refirió así al contestar a las siguientes preguntas:

Entonces todo esto que está planteado en tu plan estratégico, eh... ¿consideras que sí forma parte sustancialmente de cómo ejerces tú tu liderazgo? La entrevistada Tulipán expresó:

*“... ¡Claro! Ejerce este direccionamiento estratégico. Digamos es como el plan de vuelo, que ehh... medianamente se ha establecido para intentar caminar en conjunto y tirar hacia adelante una organización. ¡Pero eso solo no funciona! Eso tiene que tener ingredientes. Y los ingredientes, ¡Uno! me considero una persona que ejerzo liderazgo y el ejercer liderazgo, vuelvo y lo repito, es trabajando e intentando incidir en lo actitudinal de las personas...”*

¿Entonces Tulipán cómo abor das el conflicto con tus colaboradores? Responde:

*“...Sí, hay tengo muchas dificultades, bueno cuando hay conflictos que siempre los hay, mmm, por mis propias premisas pues que manejo soy una persona que me ¡jacto! de ser justa y frentera, frentera: es que si hay un conflicto con usted, hoy mismo, venga acá, ¿dígame lo que tenga que decirme?, y me lo dice, y yo les digo que también de que se van a morir, sí!!!, yo*

*soy capaz de que hay un conflicto y entonces ¿esperar tres semanas? No, yo soy de respuesta inmediata...”*

¿Cómo, cómo te miran tus colaboradores? Tulipán dice:

*“...Así como usted dice, que ¡Irrumpo! como yo digo!!!, entonces eso no les gusta, y lo han dicho, pero... y a veces me lo han dicho acá, no tienen mucho el valor suficiente para venirlo y..., yo siempre lo he dicho a mi díganme las cosas de frente, pataleen y yo pataleo!!!, yo me enojo ustedes se enojan!!!, y démosle rienda suelta a esto pero a los 5 minutos, a mi yo no tengo retrovisor para mirar , no, no, no, yo soy una mujer tirada para delante...”*

¿Hay otros profesores que no lo dicen frente a frente y por ahí lo andan diciendo? Tulipán expresa:

*“...Esos los cojo y los siento aquí, cuando me doy cuenta cuando me doy cuenta, y me he dado cuenta, yo les dije desde el primer día, que llegue a la dirección del programa les dije lo siguiente: yo soy persona de frente y conmigo pueden ir a pelear, todo lo que quieran, pero de frente, y el día que yo me doy cuenta de que usted está hablando mal de fulano y zultano está hablando mal de cualquiera, lo siento!, digo, vea fulano ella está hablando mal de usted, y le digo ven fulana él es, pónganse de acuerdo...”*

*Entrevistador: el hablar tan de frente y todo esto no gusta ajá entonces eh, hablamos de hostilidad de pero a veces incluso hay quien dice Tulipán, no sé si han dicho Tulipán me acosa, Tulipán es violenta conmigo ¿Ha sucedido eso contigo?*

*“...Si normal, eso para mí es parte de la cotidianidad, es que Tulipán es muy regañona, es que Tulipán nos dice las cosas de frente, es que nos dice las cosas delante de los demás...”*

## **Temporalidad**

Merleau-Ponty en 1962 también considera el tiempo como una dimensión del ser, de la existencia que resulta de mi relación con las

cosas. Entre las cosas, el futuro no es aún, el pasado ya no es, solamente el presente es; cada presente afirma la presencia de todo el pasado que suplanta y anticipa todo lo que vendrá. En este caso, para Tulipán el tiempo es herramienta del poder controlar las metas. Así que, en este caso, para la entrevistada el tiempo es fundamental, es una estrategia de trabajo, de cumplimiento de metas y de control hacia sus colaboradores. Ella expresa:

*“...Para mí es ¡vital! como ser humano, todos los días tener claro, cómo hacer mi construcción de ese día, soy una persona obsesiva compulsiva por el manejo del tiempo. Si usted observa allá sobre ese cuadro rojito, están todos los compromisos pactados a nivel colectivo. Como eso tiene una dinámica de la docencia y la investigación y la proyección, pero yo también necesito ¡construir! en colectivo, hay que tener unos tiempos, de referencia en común. Entonces creo que el segundo elemento, tiene que ver con el saber para dónde vamos...”*

*“...Igual yo tengo ¡miles de cosas! tenacísima, ¡obsesiva-compulsiva! como ella si dice que va pa allá va p’alla, si yo tengo también como esa obsesión por el tiempo, por la organización, no soy controladora pero sí exijo resultados. Veo mi tabla de gestión, y aquí yo, yo, no lo voy a mirar a usted a la hora que llegó, yo lo mido en su capacidad de respuesta y si sus logros están articulados a las dinámicas, que ¿sí? Entonces...”*

### **Corporalidad**

Frente a este existencial. Tulipán expresa en algún texto dentro de la narración:

*“Yo soy ¡fuerte! tomaba las decisiones. Yo tengo mediana claridad donde estoy parada y soy una defensora absoluta del trabajo colectivo”.*

*“Yo soy de ese tipo de posturas de que tengo ese inrri, que no me dejo de que digo las cosas, que no se qué, y con, mira, yo no soy brava aquí, ¡soy vehemente! en una palabra, vehemente ,y no sé qué, y muy gestual, eso en mi medio no se le ve bien, pero a mí eso no me importa, no me importa, que lo*

*lean, o que no lo lean, yo tengo claridad en mi coherencia de vida, entonces llego con esa inrri y entonces las profesoras, chuchuchu, que no sé qué, en los días antes de la primera dirección pues no lo sabían sólo yo, me quedé callada, cuando... yo tenía clase cuando, cuando ese día TA!!*

*“...Se disparó la bomba Tulipán es la directora, y todo el mundo “hay pero esa vieja es muy jodida”, “es que esa vieja lo que dice”, “que no se qué”, “es como medio guerrillera”, yo vengo a la empresa pública, y yo dije, yo vine, yo llegue el 22 de mayo y el 4 de junio presente esta propuesta y lo dije mi compromiso es con la formación, esa fue mi frase... y muchos entraron a la expectativa, ya hoy...”*

En este caso la entrevistada Tulipán deja entrever a través de las palabras significados sobre la corporalidad, es explosiva y su cuerpo está presente, lo siente y para el control de sus emociones debe recurrir a la respiración, alejarse del escenario laboral, gritar y recurrir al deporte para poder calmarse, reconoce que es muy gestual y lo incluye en su vida laboral y en su capacidad de gestión.

Y cuando no se obtienen los logros ¿qué pasa? responde:

*“...No pues me genera muchas dificultades, me genera muchas dificultades, estoy en la ruta de la formación, aprendiendo, aprendiendo de las líneas, de los tiempos, de que mis tiempos son diferentes a los tiempos de los demás, que mi nivel de conciencia es distinta al nivel de los demás, de que a veces tengo que bajar la guardia, y respirar, y irme al patio, no a jugar tenis, a gritar, y al otro rato vuelvo, o al otro día o me voy a jugar a tenis de mesa con los muchachos y llego como si nada...”*

### **Espacialidad**

Tulipán expresa sus características en este campo, en la institución frente a sus comportamientos y al desarrollo de sus actividades. Menciona:

*“...Y yo estoy en una empresa privada, y tengo ciertos frenos pero yo no me he medido, me mido por eso que yo aquí no puedo decir ¿no?... Yo me expreso ¡con la misma vehemencia!*

*que usted me ve allá defendiendo posturas y principios, las definiendo acá...”*

*“...Ellos sintieron que se iba como, como, como que esa persona como que, que, nos, no, se paraba sin miedo frente a las directivas de la universidad. Entonces, sí sentí como eso, como que algunos se quedaron como sin piso, tanto esfuerzo que venimos construyendo, y ya ésta se va, ahora ¿Quién será la que va a venir? ...”*

### **Interpretación fenomenológica de las cuatro víctimas de acoso psicológico laboral**

Al esbozar algunos apartes del pensamiento de Alfred Schütz y correlacionarlos con fragmentos de la entrevista a Geranio una víctima y teniendo como telón de fondo el problema del presunto acoso laboral vivido por ella. Se mostró aquí cómo el acoso laboral, se va pre-configurando y toma un curso determinado a partir de las interpretaciones que va aportando la entrevistada a las preguntas en las que la entrevistadora recrea escenarios del maltrato laboral en el grupo como:

*“...Sí, he sido testigo, y he visto lágrimas, de personas que no son capaces de decir nada, que se lo han guardado por temor a represalias...yo creo que es muy frecuente.....temor a le saquen de sus puestos, temor a que no se les dé más trabajo, y más en estos espacios, donde no hay como un sindicato o si hay pero si puede existir, pero tiene otras características por ser una entidad privada.....por ser una entidad privada.....hay personas que dependen de un salario, les pueden negar el contrato para el siguiente semestre, el miedo el temor, dependen del trabajo, entonces se guardan, a no ser llamadas nuevamente, lloran.....frente a la situación y se guarden todo esto ...y no pasa nada más..”*

Las respuestas de la entrevistada, son prácticamente inmediatas, suelen no estar precedida de silencios y de expresiones

defensivas como decir que prefiere no opinar. Sucede en este momento que el lenguaje toma tal fuerza en recrear la situación, que sin duda se logran desbloquear procesos inhibitorios para explicar el acoso, y de esta manera poder entenderlo mejor como una realidad intersubjetiva de puro dolor, de pura rabia, de pura indignación, que requerirá luego del uso de lo que antes denominé filtros para dominar la situación e intentar justamente que el discurso no recree las circunstancias de maltrato en situaciones de indefensión.

Sin embargo, llega un momento en que Lirio expresa situaciones relativas al acoso como:

*“De un trato no amable, de un trato con de un tono de voz imperativo, mmm y de...y...de...muchas veces de hacerle ver las fallas que tienen las personas a nivel público, no a nivel privado entonces, y...y presionar para múltiples trabajos”.*

Así que, Schütz, A. (1993). Con la expresión “comprensión de la otra persona” Schütz quiere destacar: “la captación de lo que está ocurriendo realmente en la mente de la otra persona, la aprehensión de las cosas de las cuales las manifestaciones externas son meras indicaciones.

También, la interpretación de tales indicaciones y signos externos en función de la interpretación de las propias vivencias ocupa, sin duda, el primer lugar. Pero el intérprete no se satisfará con eso. Sabe perfectamente bien, a partir del contexto total de su propia experiencia, que en correspondencia con el significado externo objetivo y público que acaba de descifrar, existe ese otro significado interno y subjetivo”



Hubo momentos en que Anturio otra víctima, traía a su mente tiempos experimentados donde admitía presencia del fenómeno vivida por ella y por los demás compañeros como:

*“Me refiero a que me duele los maltratos, también, pienso en mí y en mis compañeros entonces, me dolía no solamente lo que me estaba refiriendo, sino ver otros compañeros que también eran maltratados psicológicamente, y no se les estaba reconociendo también su trabajo, entonces, eso a mí me producía tristeza, en algunas oportunidades no me daban ganar de ir”...*

En consecuencia, todo el proceso que se desarrolló en las entrevistas en profundidad, fue el ejercicio donde se creó una relación inter-subjetiva lo más cercana posible con una víctima con el concepto de relaciones cara a cara de Schütz, documenté el fenómeno del acoso laboral.

Además, este problema, como todas las demás que emergen de relaciones comprensivas se explican mejor no como punto de partida, como la identificación de factores predeterminados en la mente de los actores, sino mejor como situaciones de llegada, como particularidades que se han construido en el proceso interactivo que configura el lenguaje y el encuentro cara a cara.

Por ejemplo, en la entrevista en profundidad se identifican con claridad asuntos predeterminados con los que las entrevistadas se presentan, no son otra cosa que sus temores por particularizar la situación que “se le pide describir” (el acoso laboral): prevención a que sus experiencias personales se constituyan en categorías académicas, sabiéndose ella seguramente como académica interpelada por el sector de la academia.

Esta resistencia, es reiterativa, cuando se le pide a Lirio que describa con sus propias palabras a la persona presunta acosadora, y en su intento final –nuevamente defensivo- de redefinir la situación como: *“un problema de estilo, una forma de ser... nada personal...un estilo de personalidad”...*, en lugar de una situación francamente problemática y preocupante que han manifestado en otros apartes de las entrevistas, aquellos donde el ejercicio de la intersubjetividad ha permitido el afloramiento de nociones construidas por la pura relación social que establecen las preguntas, otras tales como:

*“Sí, pero prefiero no hacerlo. Para no entrar en juicios de valor o en situaciones de conflicto que pueda desencadenar esto. Prefiero más bien callar”...*

Mientras, que los aspectos destacados en las respuestas, permitió destacar el acoso laboral como una situación que aflora de un cúmulo de trabajo, que para el caso descrito por Lirio, no es tenido en cuenta, sino que por el contrario se exige trabajo adicional y se reclama públicamente y de manera displicente ante el incumplimiento en el rendimiento del mismo.

*“Si quiero, solamente considerar y tener en cuenta que...que ...si quiero recordar, cómo fueron esos hechos, cómo fueron esas situaciones y cuáles fueron y qué pasó después, cómo me sentí realmente, mmm con relación a... creo que la carga laboral, el estrés laboral que se estaba viviendo en ese momento..... Y que viví en esos momentos, en que sentí, este... este...digamos maltrato, eh... era como múltiples ocupaciones, múltiples compromisos de...de estar respondiendo por, por varias, por varios encargos digamos así”...*

También, puede decirse que esta situación parece volverse más perturbadora cuando otros actores entraron en escena e hicieron ver que esa situación de sobre exigencia laboral opera de una manera selectiva, lo que se traduce en la identificación de ambientes

pesados específicamente en las docentes enfermeras, que se identifican con la imposibilidad de expresarse con autonomía y libertad y con el surgimiento de emociones molestas como temores y menoscabo en las capacidades de la persona acosada como funcionario y como ser humano. Es así, como Lirio menciona al respecto:

*“A otros se les pasa, se tolera más, se les pasa sus faltas, o sus incumplimientos, sus errores, más a la ligera, para ellas no existe, lo que yo más insisto, el tono de voz alto”...*

Posteriormente, se identificó en la entrevista con Lirio un intento de lograr un re-equilibrio de la situación expresado en la organización de las víctimas afectadas para demandar y visibilizar el acoso como situación injusta (conformación de sindicatos o reunión con instancias superiores) dándose para el caso aquí documentado un respaldo a las acciones del acosador que sin duda redundaría en una escalada del proceso hacia mayor acoso laboral expresado por una de las víctimas así:

*“Hubo una situación muy incómoda cuando un grupo de profesores quiso informar de lo que estaba pasando a un nivel mucho más alto y intentaron hacerlo y lo hicieron, pero este directivo lo que hizo fue llamar a la profesora y manifestarle que determinadas personas habían manifestado esto y esto... eso sirvió para que los profesores jamás volvieran a acercarse a ese espacio de otro nivel superior para manifestar lo que estaba sucediendo... entonces, son como precedentes que se han vivido y que... y que... están callados, están ocultos”...*

Finalmente, cabría destacar en la dinámica aquí documentada la aparición de un espacio íntimo desde el cual la persona afectada formuló hipótesis que intentaron explicar las situaciones percibidas

como injustas y con ello lograr algún dominio sobre las mismas, en esta instancia, podría afirmarse que el afectado progresivamente iría enriqueciendo cada vez más este espacio de significados personales, desarrollando mecanismos de defensa para asumir la situación y rompiendo cada vez más la factibilidad de explicaciones que develen el fenómeno en su cruda realidad.

Estos serían otros espacios de encuentros en otras investigaciones futuras del fenómeno.

Y finalmente, se realizaron las tablas y diagramas a las diferentes categorías que permitieran la representación de los aspectos más relevantes del acoso psicológico laboral experimentado y vivido por las presuntas víctimas.

Es así, como las víctimas describen a la presunta perpetradora en su escenario de trabajo. Especifican aspectos visto como en el sentido de admiración y otros en forma de reproche o señalamiento.

Donde le reconocen y le perciben toda clase de adjetivos que permiten visualizar como ven ellas el presunto perpetrador.

**Tabla 18: Características de la presunta perpetradora descendente vistas desde las supuestas víctimas del acoso psicológico laboral**

Categoría	Códigos
-----------	---------

<p style="text-align: center;"><b>Características de la presunta perpetradora</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inteligente</li> <li>• Incansable</li> <li>• Concreta</li> <li>• Tiene saber</li> <li>• Expresiones desbordadas</li> <li>• Pasional</li> <li>• Explosiva</li> <li>• Instintiva</li> <li>• Visceral</li> <li>• Iracunda</li> <li>• Irritable</li> <li>• Imprudente</li> <li>• Conflictiva</li> <li>• Arrolladora</li> <li>• Fuerte</li> <li>• Descalificadora</li> <li>• Vertical</li> <li>• Crítica</li> <li>• Autosuficiente</li> <li>• Manipuladora</li> <li>• Persona de contrastes</li> <li>• Agresiva</li> <li>• Expresiones faciales de agresión</li> <li>• Tono de voz alta</li> <li>• Gestos intimidatorios</li> <li>• No escucha</li> <li>• Comentarios hostiles</li> <li>• Trato descortés</li> <li>• Patana</li> <li>• Manotea</li> <li>• Hiriente</li> <li>• Inculta</li> <li>• Displicente</li> </ul>
---	---

Desde la fenomenología, las víctimas tienen presupuestados los juicios frente a la presunta perpetradora, las situaciones cotidianas vividas con ella forman percepciones tóxicas o dañinas, son hallazgos que pueden entenderse como inferencias, deducciones que hacen con referencia a esa realidad cotidiana de la interacción con este victimario descendente, es así como reflejan juicios entorno a la interacción, a ese trato ofrecido hacia ellos como: tono de voz

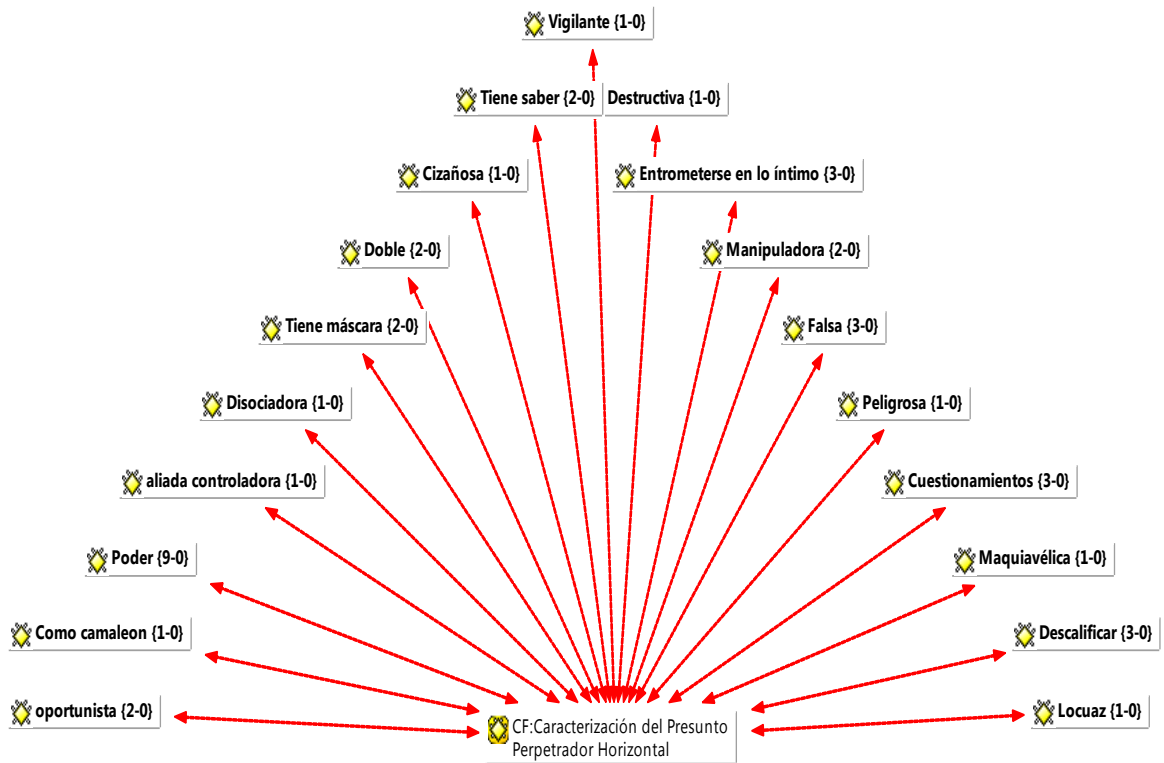
alta, gestos intimidatorios, la no escucha, comentarios hostiles, trato descortés, la conciben como patana, le observan como manotea al hablar, la consideran inculta y displicente.

Además, sus experiencias permiten entrever una presunta perpetradora con una comunicación ineficiente frente a sus colaboradores: tono de voz alto, no escucha, manoteo al hablar y sus comentarios hostiles.

También, las presuntas víctimas mediante su vivencia psíquica ante el acoso, construyen un sentido o un significado de lo que saben o ven en torno a su victimaria y es así como la sienten y la ven: descalificadora, vertical, crítica, radical y autosuficiente.

A su vez, la comprensión de las víctimas obedece pues a esta visión reflexiva de los hechos pasados, la toma de conciencia pura en el campo de las vivencias frente al fenómeno de acoso laboral y es así como tratan de comprender a su victimaria como: una persona de expresiones desbordadas, pasional, visceral, instintiva y pasional; que ante situaciones no aceptables se comporta iracunda, irritable y conflictiva.

## Diagrama 9: Características de la presunta perpetradora horizontal



Fuente: Directa

En el diagrama No. 9 a la luz de Schütz se describe que nuestras congéneres es decir, las víctimas no son sólo objetos de experiencias en la vida cotidiana del trabajo, sino también objetos de pensamiento. Y esta clase de pensamiento de ellas sirve como medio para entrar en un contexto de significado más amplio sobre el cómo vivencian y visualizan al presunto compañero de trabajo llamado Cartucho como perpetrador. Girasol lo describe así:

*“...La otra compañera si es, esa si es deliberativa, esa si es maquiavélica vieja, y existe, como existe ella, existe la resignada, a la que le importa un poquito, la que no habla...”*

Dentro de las vivencias intencionales del grupo de víctimas, es decir las vivencias conscientes, sus acciones se convirtieron en acciones sociales, en el caso del grupo de víctimas cuando refirieron en las entrevistas tomar conciencia en su vida cotidiana laboral tener presente en el grupo de compañeros de trabajo, a otro presunto perpetrador Cartucho de acuerdo a sus experiencias vividas. Anturio lo referenció:

*“...Me parece una mujer también inteligente, pero es disociadora, es como creando la cizaña, como doble, es de las personas que les gusta estar, no con el poder pero si al lado del poder para beneficiarse de ello...”*

Al hacer un análisis fenomenológico, método puramente descriptivo de la realidad en la vida cotidiana laboral de las víctimas, y desde la óptica de Berger y Luckmann ellas viven en ese mundo que para ellas es real y aunque en grados diferentes, y saben, con diferentes grados de certeza que este mundo posee tales particularidades.

Es así, como las víctimas visualizan y construyen o representan las características de esta compañera Cartucho presunta perpetradora, tales como: tiene poder, descalificadora, cuestionadora, falsa, entrometida y oportunista.

Para las víctimas en su vida cotidiana laboral presentan una realidad interpretada y que para ellas tiene el significado subjetivo además de las anteriores características de una persona no confiable, que hace daño, que es peligrosa, y dan las características que se asemejan al acoso psicológico horizontal.



**Diagrama 10: Emociones y sentimientos de las víctimas**



Fuente: Directa

En el diagrama No. 10 se vislumbra las emociones y sentimientos frente a las experiencias vividas durante el padecimiento del acoso, fueron descritas por las cuatro presuntas víctimas en torno a los siguientes aspectos: En primer lugar, al padecer o vivir este fenómeno significó para ellas, sentimientos que afloran como: la desmotivación, rechazo, de injusticia y algunos ocultos que prefirieron no pronunciar. Expresa Girasol una de las víctimas así:

*“Está en juego la estabilidad económica, y muchas veces la estabilidad económica depende de un trabajo, por eso mucha gente no dice nada y se aguanta”...*

La desmotivación la vivenciaron y significó para ellas hacer estrictamente lo que les pedían, no proponer nada nuevo, no ser creativas acompañadas por el miedo a ser descalificadas o rechazadas públicamente. El rechazo descrito por las víctimas significó para ellas experimentar no ser tenidas en cuenta en las reuniones, el no preguntarles personalmente sus opiniones, el no mirarlas a los ojos, y el no conversar con ellas y el trato descortés hacia ellas. La injusticia la relataron las víctimas como el no trato igual para todas, las descalificaciones que a veces eran equivocadas.

En relación con las descripciones que las víctimas hicieron sobre el contexto del acoso en su trabajo el cual se desarrolla en la vida cotidiana laboral se resaltaron otros aspectos importantes que lo expresan como las emociones tales como: el llanto, miedo, tristeza, odio, angustia, desánimo, risa nerviosa y trastornos del sueño.

A su vez, cada uno de estos sentimientos afloró en las entrevistas y fueron descritos por ellas mismas.

En este segmento se hizo referencia a la forma como las víctimas describen las experiencias y vivencias objeto de este estudio y el significado que tuvieron. Así que, el llanto vivido significada para ellas, derramar lágrimas como en reacción a su estado emocional experimentado al sentir como eran tratadas, llanto que se presentaba a solas en el lugar de trabajo, en su casa y en presencia de la familia. Anturio lo expresó así:

*“Yo lloré de la ira que me dio, lloré de la ira”...*

El miedo significaba una especie de temor experimentado como el peligro a ser tratadas hostilmente en las reuniones, en los encuentros con su reconocida presunta perpetradora. Y es así, como Anturio expresa:

*“Dios mío, me daba miedo que esa señora que me fuera a”...*

*“No sé, me daba miedo que de pronto me fuera a insultar, y a gritar”...*

Por otro lado, el sentimiento de tristeza fue referenciado por las víctimas como un estado afectivo de desánimo, deseos de llorar al estar viviendo esta situación específica de hostigamiento en esta etapa de sus vidas profesionales, la cual consideraban inamisible, pues consideraban eran personas que por su trayectoria profesional y laboral merecían otro trato, más amable, más respetuoso. El desánimo significó y representó para ellas un decaimiento, el perder el ánimo al trabajo a presenciar las reuniones periódicas que se convirtieron para ellas como no motivadoras si en cambio generadoras de estrés, así lo referenció Anturio una de las víctimas:

*“...Me refiero a que me duele los maltratos, también, pienso en mí y en mis compañeros entonces, me dolía no solamente lo que me estaba refiriendo, sino ver otros compañeros que también eran maltratados psicológicamente, y no se les estaba reconociendo también su trabajo, entonces, eso a mí me producía tristeza, en algunas oportunidades no me daban ganar de no ir.*

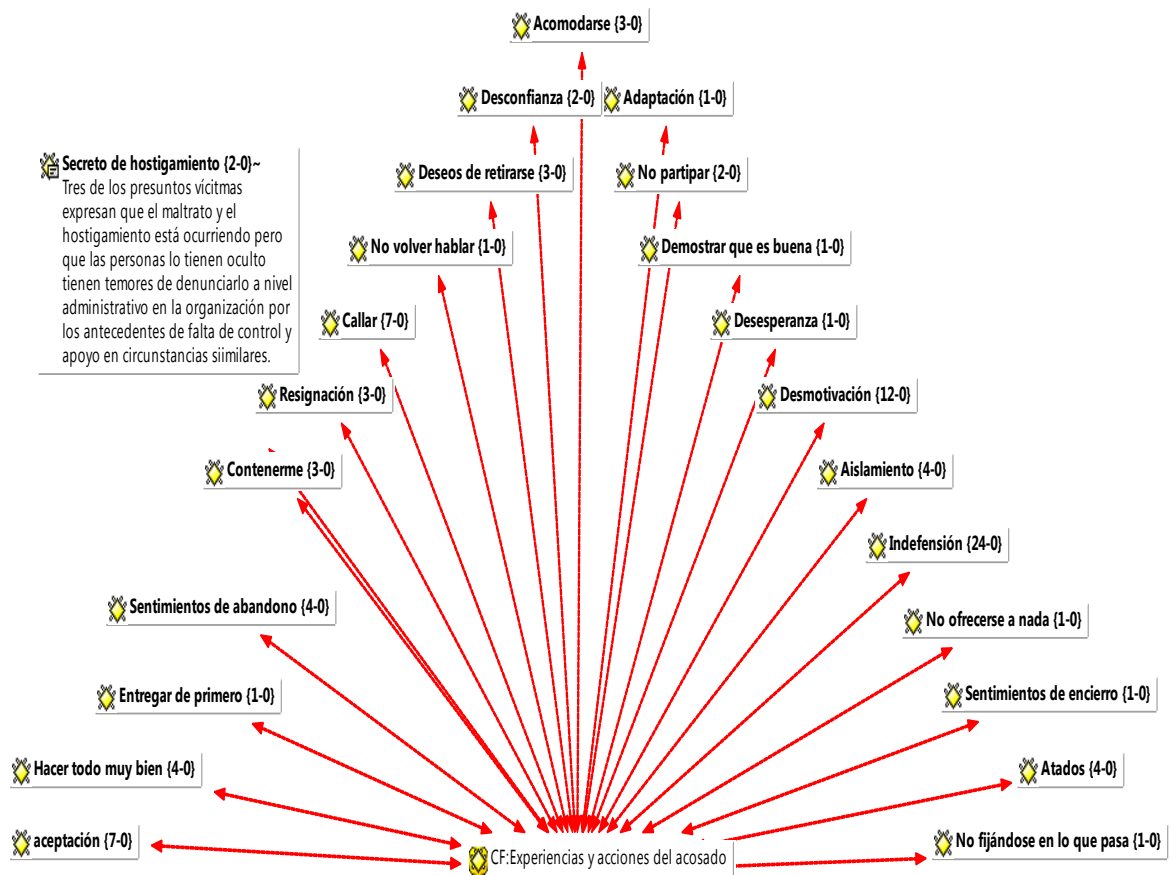
*“...Para qué voy... y muchas ganas de no estar en reuniones. Esas reuniones a mí me producían que el tiempo era demasiado largo, las cosas repetitivas, no me daban el ánimo, no me daban el entusiasmo, la alegría de estar sentada en una reunión de esas...”*

También, fue llamativo como referenciaron en su mayoría que en las horas de la noche aparecían en sus mentes las situaciones vividas de acoso y se presentaban alteraciones del sueño como

despertarse sorpresivamente, pensar en los hechos antes de acostarse lo que impedía quedarse dormida inmediatamente y aparecer los sentimientos al despertar. Así lo experimentó Anturio una de las víctimas:

*“En los momento que tenía algo que ver, que tenía que presentar algún trabajo, que tenía alguna reunión, que tenía que hablar con ella para algo, eso me generaba mucho estrés, entonces la noche anterior no dormía, entonces estaba ansiosa, estaba”...*

**Diagrama 11: Experiencias y acciones de las presuntas víctimas**



Fuente: Directa

Desde el paradigma de la sociología comprensiva de Schütz, las entrevistadas al traer a colación los recuerdos al retroceder en el pasado sobre sus vivencias del fenómeno que se ha hecho consciente el del acoso laboral, donde pudieron dar vuelta atrás y pudieron aplicar actos de reflexión a esas vivencias, al hacerles un reconocimiento pudieron darle un significado.

Y es así, como cada una de ellas, generó una descripción y calificación de las una de las experiencias y acciones tomadas frente al acoso psicológico laboral por las víctimas. Cada una de las entrevistadas refirió que posturas asumió frente al fenómeno. Vivenciaron y experimentaron la indefensión frente al acoso en la organización. Dentro de las vivencias de las víctimas se encontró que decidieron callar, la aceptación, resignación, contenerse y acomodación al acoso del perpetrador. Refirieron también vivenciar estar atados, aislados y con deseos de retirarse. Además, decidieron hacer todo lo que le asignen muy bien y no volver a participar como lo describe Anturio una de las víctimas:

*“...Guardaba silencio, me retraía, realmente me enconchaba, en mí mismo, guardaba silencio, en muchas ocasiones decidía no volver hablar, no volver hacer aportes, porque no valía la pena, pensaba yo en ese momento, con esas personas, con esas conductas agresivas...”*

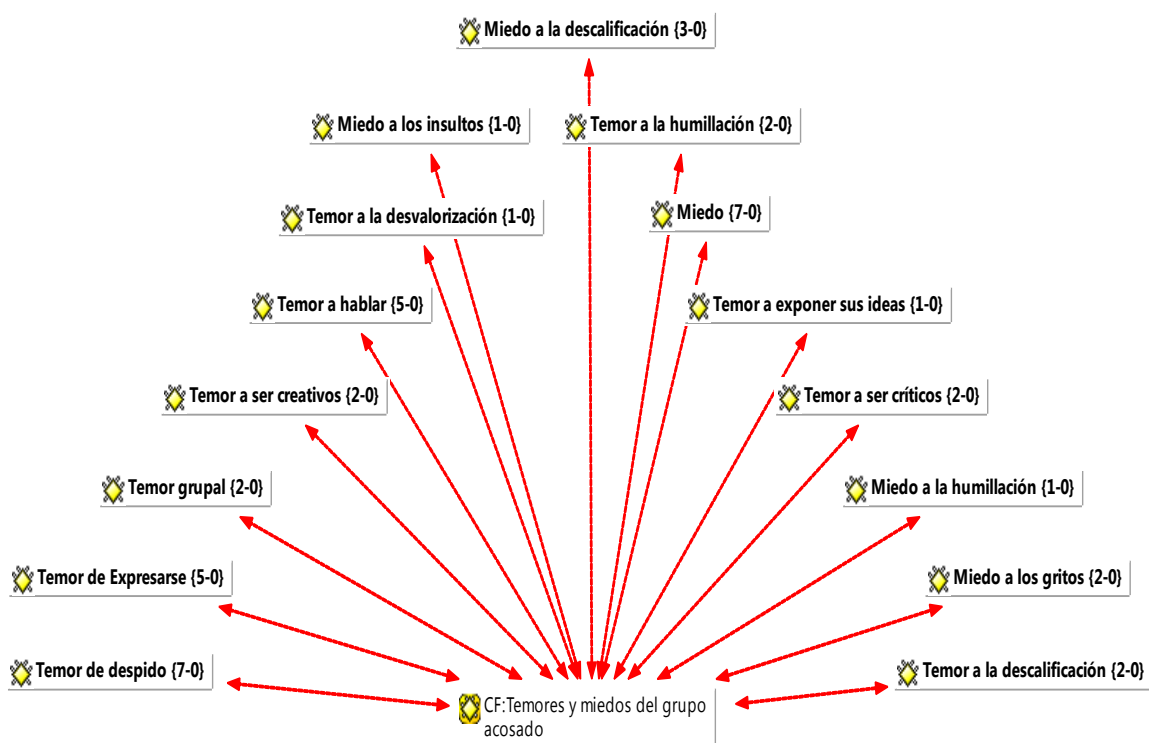
El sentirse encerrada significó para una de las víctimas el que no se le hubiese permitido desplazarse a otra reunión en otra institución para otros asuntos de su interés. Así describió Lirio lo vivido:

*“Me pareció que había demasiado control y autoritarismo, en esa situación, y me pareció que no era flexible, que permitiera que uno de sus profesores también se pudiera mover en otros espacios, pensé*

*si había algo de egoísmo, sentí que había un egoísmo, como había sido sincera, y había dicho para que era, sentí que ella no quería que me moviera en otros espacio, me sentí encerrada y ese día sentí que tenía que tomar una decisión”...*

Por otro lado, también lograron expresar sus temores y miedos vividos y experimentados ante el fenómeno.

**Diagrama 12: Temores y miedos del grupo acosado**



Fuente: Directa

A la luz de la sociología comprensiva, esta familia de códigos permitió aproximarnos a interpretar que para las víctimas fueron significantes las conductas hostiles, la forma como se manejaba el error, las reuniones vividas y las experiencias frente al acoso, reflexionaron todas sobre el proceso vivido con el presunto perpetrador. Y es así, como el significado que las víctimas consideraron al tomar conciencia de su

vivencias, al darle la mirada reflexiva hacia esos sucesos transcurridos donde sus conductas y pensamientos significativos fueron de muchos miedos y temores, describieron miedos en general, temores de despido, a expresarse, para hablar, a ser críticos, a la descalificación pública, humillación y a los gritos.

Y es así, como en dos párrafos siguientes narra los miedos y los temores Anturio, una las víctimas:

*“...No sé, ella es una patana, es una atarbana, y cuándo uno no tiene el mismo nivel cultural a uno le da miedo, no, esa vieja es una... me daba miedo a que gritara...que me humillara...”*

*“...Alguna vez, no se por bobadas, le preguntaba alguna cosa y ella no sabía y... y la ridiculizaba delante de todo el mundo, no sólo a ella, a muchas personas a Clavel también, Clavel, Clavel también, Clavel la que está en tal sitio ahorita, le dice inepta, le dice...no sé, delante de todo el mundo, no tiene una mínima consideración con las personas, y si la gente se deja pues... entonces yo dije no, yo dije no ...”*

El miedo también, significó el temor ante las conductas hostiles públicas. Lo mencionó así Anturio:

*“...Sí claro, de pronto la gente no dice no dormí, la gente no dice eso, no expresa eso, porque eso tiene que ver con la intimidación de uno. Pero, la gente sí dice: es que con tanto trabajo nos quedó quedarnos aquí todo el sábado y vea toda la mañana trabajando para la reunión del lunes, créeme que no era sólo mío el temor, el temor es de mucha gente, de exponerse públicamente y que lo vayan a uno a desvalorizar el trabajo de uno ahí...”*

El miedo también, significó el temor ante las conductas hostiles públicas. Lo mencionó así Tulipán:

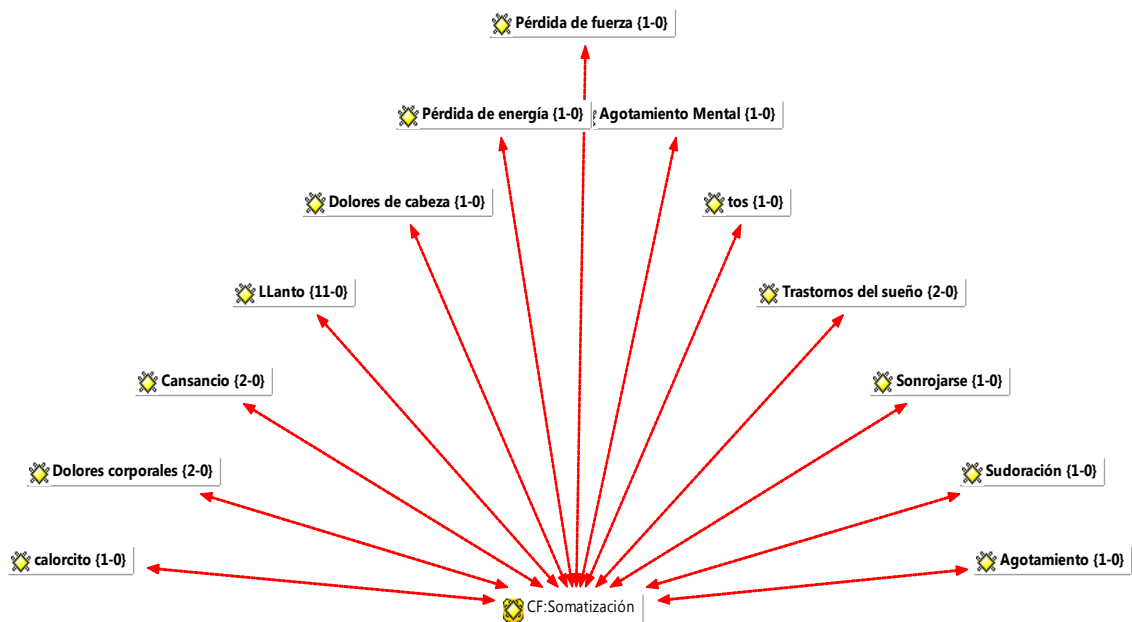
*“...O sea, decirle a los profesores cuando por ejemplo... cuando... se llega tarde, a una reunión, entonces mostrar un gesto de enojo, lógicamente no estaba complaciente, pero la actitud, mostrar la actitud de mal genio, de desprecio, entonces ya eso en el ambiente y el entorno se tornaba diferente...”*

“... En las reuniones por ejemplo crear ambientes, que... que... donde se sentía el ambiente, el malestar... por la tensión, ambientes tensos, no en una, ni en dos, sino en varias reuniones crear esos ambientes, donde solamente hablaba Tulipán... los demás aportaban muy poco, a no ser que se presentara algún trabajo, era como el temor de los profesores de hablar, lo veo así, el temor de de exponer sus ideas, de ser críticos, de ser creativos se menoscaba esa capacidad que tiene el ser humano, el individuo, de expresarse libremente en su ambiente laboral...”

De acuerdo a estas narraciones y a las descripciones de las situaciones vividas con el fenómeno generaron en las víctimas sensaciones de angustia o desconfianza ante la presencia del acoso psicológico laboral.

Por otro lado, se profundizó mucho más, logrando evidenciar que las víctimas sentían y experimentaban síntomas y malestares somáticos en el proceso del acoso. Así:

### Diagrama 13: Somatización



Fuente: Directa



Acorde a la construcción significativa del mundo social de Schütz, estos síntomas referidos por las víctimas, a los cuales les dieron significados subjetivos, es la construcción mental que hicieron las víctimas de los componentes de esa realidad ya vivida, los diferentes signos y síntomas que les generó el proceso del acoso vivido en el trabajo. Para las víctimas sus experiencias de somatización tuvieron el significado de sentir efectos corpóreos y mentales como consecuencia frente a los hechos de acoso.

Es así como, el grupo de entrevistadas en su totalidad describió haber presentado llanto ante la situaciones de acoso vividas. También la mitad de ellas exteriorizaron haber experimentado: trastornos de sueño, cansancio, dolores corporales, pérdida de fuerza, agotamiento mental y pérdida de energía. Las experiencias vividas por Geranio las expresa así:

*“...A mí se me subía el calor a la cara, me ponía colorada, y lo que yo pensaba era ah! para que hablo, tan boba, si nadie me está preguntando pero era que yo decía como no puedo aportar, opinar, ¿Acaso lo que se vivió no tiene valía? ...”*

También, Geranio describió sus vivencias así:

*“Lo que si no hice fue despertarme a media noche, porque yo escuchaba a compañeras que se despertaban a las tres de la mañana, angustiadas, sudando, y yo recuerdo que una de ellas me decía, me tengo que ir de aquí, ya sueño con ella y esto es absurdo, a mi me tratan bien en todo lado, en todo lado me reconocen, aquí no”...*

Igualmente, otra de las víctimas Girasol narra las siguientes experiencias físicas:

*“...Eso, yo si quiero aclarar que cuando hice la encuesta estaba emocionalmente, físicamente, laboralmente, todo lo mente (risas) descontroladísima porque me sacaron los exámenes y descontroladísima físicamente. El médico me encontró taquicardia en electro y todo eso, o sea que yo me imagino que si yo me aplicará ese*

test de burnout, o sea estaba con sobrecarga emocional y física y todo eso...”

De igual modo, una de las víctimas, Lirio cuenta:

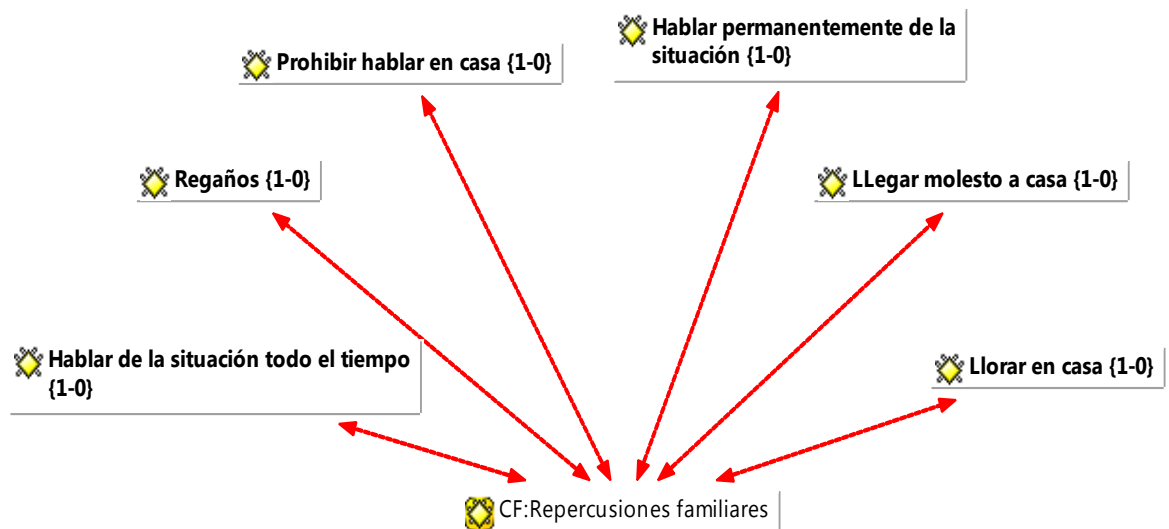
“...Yo veía que los otros profesores sentían dolores de cabeza, dolores corporales, se enfermaban. En mi caso casi no me enfermaba...”

Entrevistadora: Ella misma posteriormente referenció haber sentido después de las asignaciones de trabajo, de las conductas hostiles de la victimaria:

“...Si ya después venía el cansancio el agotamiento, de la responsabilidad, yo sentía agotamiento mental...”

Desde la sociología comprensiva, los motivos que permitieron la explicación de sus dolencias, de los efectos en la salud, se refirieron fue a hechos que yacen en su pasado, los recordaron, los llevaron a su atención, a la conciencia y conmemoraron cada uno como esas experiencias negativas que los llevó a somatizar frente a los hechos.

#### Diagrama 14: Repercusiones familiares



Fuente: Directa

En este diagrama se simboliza cada una de las experiencias que vivieron los acosados, frente a sus familias en el proceso vivencial del fenómeno.

Cada una de ellas manifestó en forma diversa lo vivido como: llegar molesto a casa, hablar de la situación todo el tiempo, recibir regaños por su familia, prohibirle hablar del asunto en casa y llorar en casa. De manera que, una de ellas, Lirio narró así:

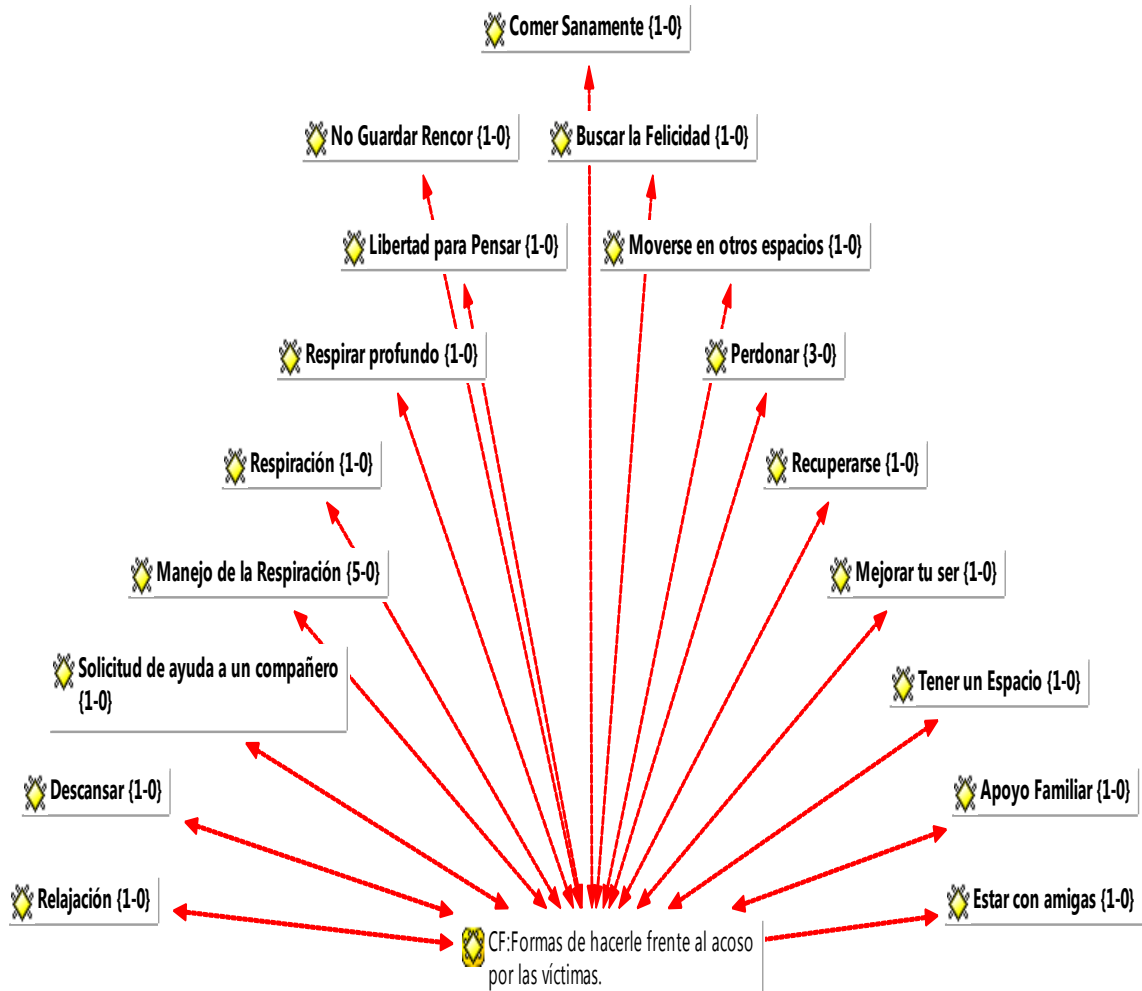
*“Bueno, llegaba a la casa con ganas de hablar, hablar con alguien, de lo que había pasado y hablar con alguien y si efectivamente, al final, esa persona me dijo: quisiéramos que no habláramos en casa de ese problema... de lo que está pasando allá y pues era muy reiterativo y llorar y descansar, tomar fuerzas para seguir”...*

Asimismo, las descripciones de Geranio donde expresa frente a lo vivenciado con su familia:

*“...Es que no es imposible no llegar uno molesto, molesto pues a comentar lo que había sucedido en más de una reunión, entonces él me decía, no yo te oigo y además en esta mesa se oye ese nombre todo el tiempo,... el fin de semana, en semana, en la noche ...”*

A la luz de Schütz, el discurso narrado por las víctimas es en sí mismo, por lo tanto, una especie de contexto de significado. De ahí que, la experiencia vivida por las víctimas con respecto a las familias significó que el proceso del acoso psicológico laboral afectó las relaciones familiares a tal punto que se les exigía silencio, sus familias no los querían escuchar sobre estos hechos.

**Diagrama 15: Formas de hacerle frente al acoso por las víctimas**



Fuente: Directa

Fundamentando las interpretaciones de las entrevistas en profundidad en este fenómeno del acoso y desde la sociología comprensiva en Schütz y al estudiar la conducta social de los entrevistados al tomar conciencia de los hechos pasados, tomaron conciencia que ellos utilizaban formas para resistir en su medio laboral el acoso. Interpretando en su narración su significado

subjetivo tal como se le encuentra en las intenciones de las víctimas, se puede representar que lo vivenciado por ellos con mecanismos de ayuda, experimentaron algunas formas de hacerle frente comunes como: el manejo de la respiración y perdonar.

Además, algunas expresaron diversas formas de afrontarlo desde el plano físico como: relajación, descansar, comer sanamente y respirar profundo. También desde el plano espiritual mental y social como: mejorar el ser, no guardar rencor, buscar la felicidad, libertad para pensar; solicitud de ayuda a un compañero, estar con compañeros y moverse en otros espacios.

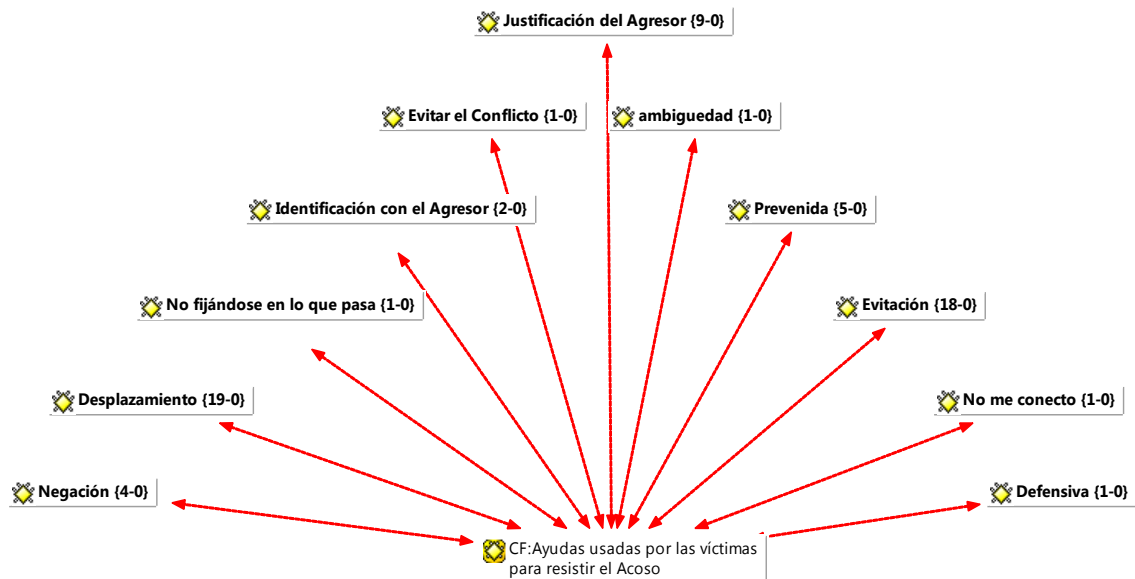
Para Geranio su experiencia le generó la necesidad de perdonar a la victimaria, descrito por ella así:

*“...Cuando estuve trabajando sobre el tema, hicimos un taller del perdón, ehh...que personajes había que identificar del perdón, a mi familia, a mi padre no tengo nada que perdonarle, a mi madre no tengo nada que perdonarle, a mi hermana nada, ni a la gente con la que he trabajado no tengo nada que perdonarle, ... a ella sí. Sí, porque me sentía muy agredida...”*

En consecuencia, a la luz de Berger y Luckmann el lenguaje es capaz no sólo de construir símbolos sumamente abstraídos de la experiencia cotidiana, sino también de “recuperar” estos símbolos y presentarlos como elementos objetivamente reales en la vida cotidiana de las víctimas.

De esta manera, lo expresado por las acosadas con referencia a las formas de hacerle frente al acoso psicológico laboral, son constituyentes esenciales de la realidad de la vida cotidiana laboral para ellas y de la aprehensión que tiene de esta realidad el sentido común.

## Diagrama 16: Ayudas usadas por las víctimas para resistir el acoso



Fuente: Directa

La realidad de las víctimas frente al acoso es que recurrieron a algunas ayudas para resistir como: desplazamiento, evitación de la perpetradora, justificación del agresor, mantener prevenidas, y negación de la situación.

De ahí que, un factor que contribuyó enormemente a que las víctimas vivieran y resistieran el acoso fueron aspectos que las víctimas referenciaron como ayudas para resistir el fenómeno como el de la evitación, que significó para Lirio el apartarse de los hechos, retirarse de su trabajo, consideró necesario descansar y recuperarse de todo el proceso, descrito por Lirio así:

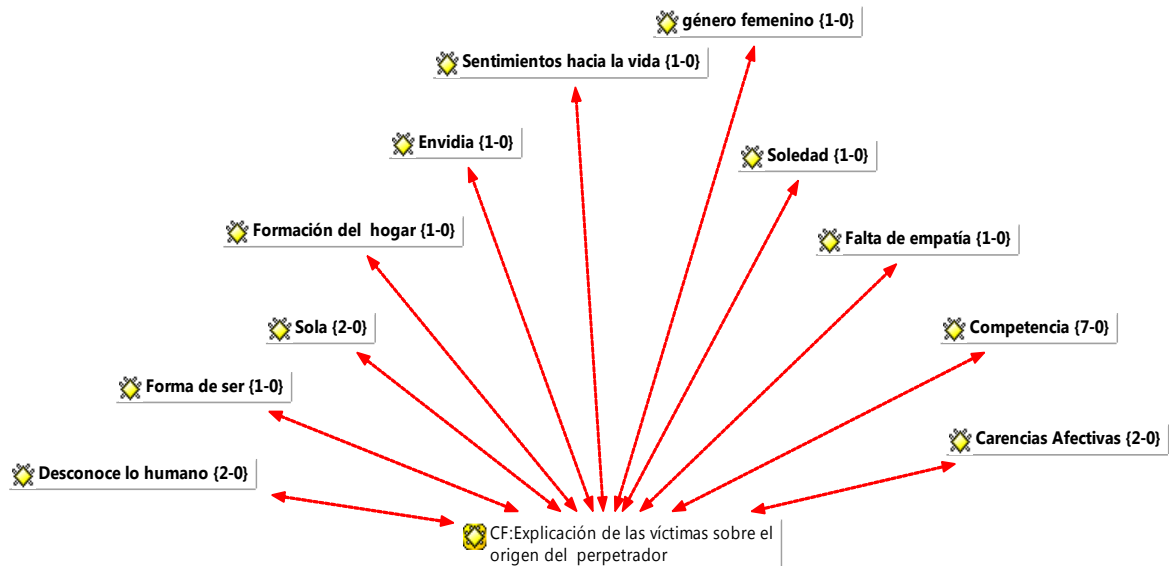
*“...Sí quiero recordar, cómo fueron esos hechos, cómo fueron esas situaciones y cuáles fueron y qué pasó después, cómo me sentí realmente, mmm con relación a... creo que la carga laboral, el estrés laboral que se estaba viviendo en ese momento... Y que viví en esos*

*momentos, en que sentí, este... este... digamos maltrato, eh... era como múltiples ocupaciones, múltiples compromisos de...de estar respondiendo por, por varias, por varios encargos digamos así, uno de ellos dar clases, eh... ser responsable de, de una política o ser responsable de un proyecto de los que se llaman los...XXX... aquí dentro de la estructura de la empresa y además responder porque todo salga bien, eh... y estar cumpliendo las metas, eso, entonces, todo este tipo de... más investigar, más otro tipo de situaciones hacen o hacían que en ese momento se sintiera como un ambiente el estrés, el cual lógicamente no lo estoy viviendo ahora porque mi actitud fue más bien como de guardar distancia un tiempo descansar, recuperarme ...”*

Para Girasol el significado del desplazamiento fue el de pensar que ella no tiene problemas, a encontrar razones para pensar que no está viviendo el acoso, que el problema es la de la victimaria, lo menciona así:

*“...Y yo me pongo a mirar, y será que yo estoy muy sensible, será que yo estoy muy jodona, y no,... eso es como muy frecuente, pero yo no lo tomo como nada personal contra mí, sino que es más bien problema de la otra persona, no es nada contra María, sino que lo que se autodice es: María molesta siempre a la victimaria... pero es un problema de ella de la victimaria...”*

## Diagrama 17: Explicación de las víctimas sobre el origen del perpetrador



Fuente: Directa

Este diagrama permitió visualizar como se le dio una explicación a las vivencias y experiencias descritas por las víctimas del acoso del como ellas opinaron de las percepciones que tienen acerca del origen de la presunta perpetradora referenciando aspectos que lo explicarían como: la competencia, carencias afectivas, desconocimiento de lo humano y la soledad.

La soledad significó para Geranio que la perpetradora es sola, lo narró así:

*"...Ella es una mujer triste, sola, me parece una mujer que por la soledad que tiene, trata de enmascararla con agresividad y con esa supuesta superioridad que ella misma se cree que tiene, creo que es*

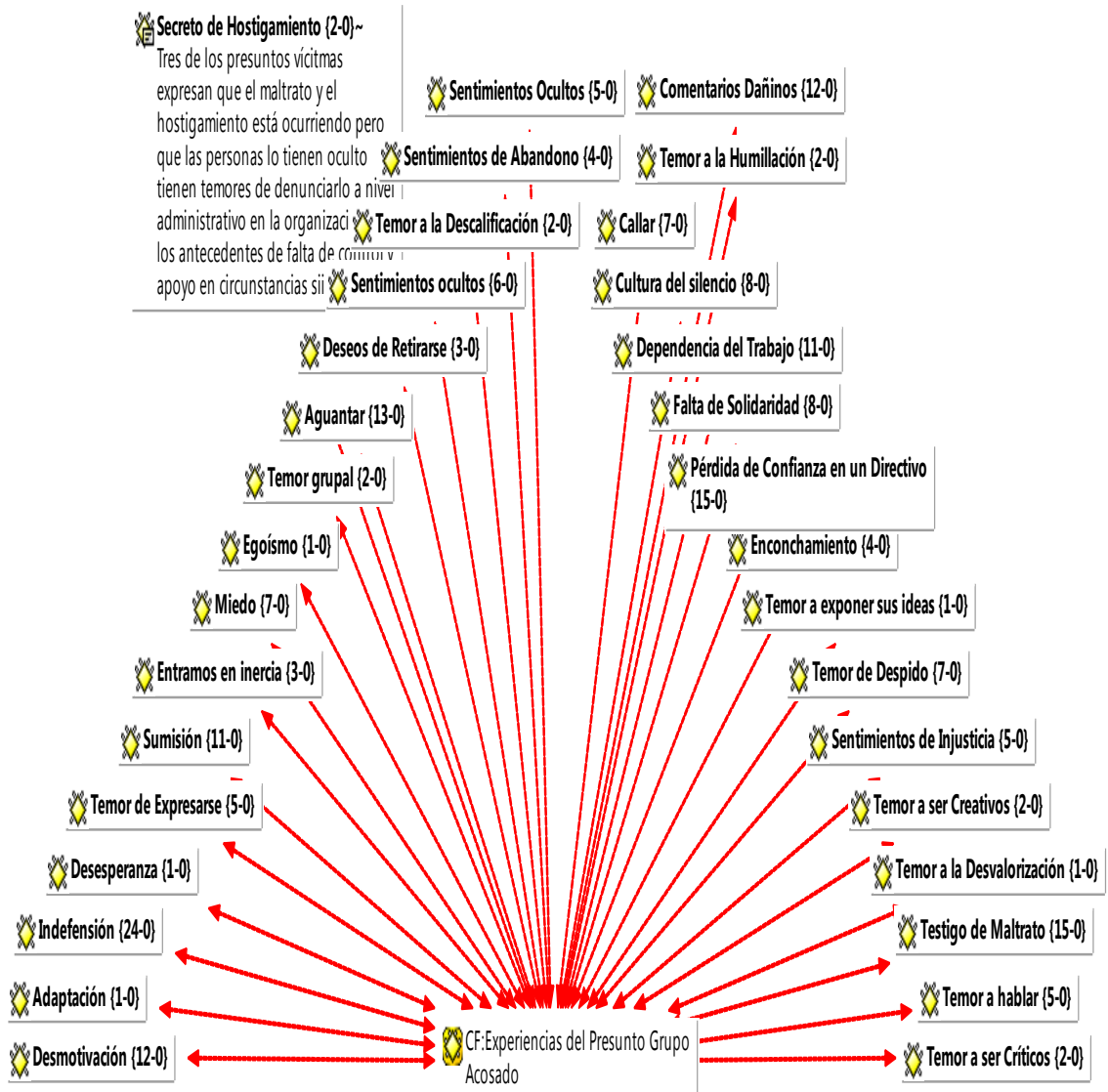


*una mujer inteligente pero que no sabe manejar el poder y eso le genera muchos conflictos...”*

Asimismo, Girasol expresó frente a la soledad de Tulipán:

*“...Es una mujer muy comprometida en lo que hace, tiene mucha jornada, tiene una capacidad de trabajo, tiene una fuerza, ella es experta en el hacer, en el hacer, en el ejecutar, pero en el sentir lo tiene muy afuera, muy, muy... el sentir, las emociones, no se conecta con las emociones de los otros, sino ella, su forma de ser...”*

## Diagrama 18: Experiencias del presunto grupo acosado



Fuente: Directa

A través del método fenomenológico cuyo propósito fue la de explicar la subjetividad de las víctimas de acoso psicológico laboral con respecto a lo experiencias del presunto grupo acosado y a la interpretación que los casos realizaron de su mundo social laboral; describiendo las

experiencia vividas como base del marco de la comprensión y el análisis de esa realidad personal de las víctimas y la impersonal del grupo de compañeros de trabajo sin acudir a explicaciones causales.

El grupo de entrevistadas testificó y le dio el significado que no solamente ellos están viviendo el acoso psicológico laboral que el fenómeno es casi a la totalidad del grupo. El diagrama No. 15 muestra que han descrito de manera impersonal las acciones más comunes que se dan en el grupo de compañeros de trabajo a saber: indefensión, comentarios dañinos frente al acoso de ellos, indefensión, falta de solidaridad, callar, sentimientos ocultos, desmotivación, miedo, cultura del silencio, temor de expresarse, temor a hablar, son testigos del maltrato y de sentimientos de abandono.

Entonces, hubo narraciones de las víctimas, que describieron hechos de testimonios de humillaciones hacia los otros compañeros. En este caso expresado por Anturio:

*“...A Tulipán no le gusta que le digan Mi jefe a secas, profesora cómo le va, o sea, así como yo, yo sé que ella también, era como un enfrentamiento a no dejarme y ella como a... profesora cómo le va y yo profesora cómo está, entonces nunca pasó de eso, de profesora buenas, profesora buenas tardes, profesora... nunca pasó eso, pero se sentía pues la... la... la tiranía...”*

*“...Entonces... mis compañeras, lo que te decía ahorita, mis compañeras me decían huy no pobrecita Azucena ahora llega Mi jefe otra vez, entonces todo el mundo no hacía sino decir, Azucena, ahora llega Mi jefe usted que va hacer, y a mí se me...va a barrer el piso conmigo, en cada reunión, yo me imaginaba eso y yo no ¡Dios mío!, pero yo tengo que ir preparada, o sea, yo decía... para mi cada reunión de los lunes era un martirio, y yo ahoritica esa vieja va... porque yo he visto como humilla a la gente, yo he visto esa señora como...”*

Anturio hacía énfasis como se daban las humillaciones en público:

*“...Sí, como humilla a la gente...por lo menos a mi amiga Clavel, yo vi como trapeaba el piso con Clavel...”*

*“...Alguna vez, no se por bobadas, le preguntaba alguna cosa y ella no sabía y... y... la ridiculizaba delante de todo el mundo, no sólo a ella, a muchas personas a Nardo también, Lirio, también, Clavel la que está en tal área ahorita, le dice inepta, le dice...no sé... delante de todo el mundo, no tiene una mínima consideración con las personas, y si la gente se deja pues...entonces yo dije no, yo dije no...”*

*“...Sí, con varias personas yo veía, yo escuchaba los comentarios que hacían, eso es horrible...como lo que decía, mucha gente se tiene que aguantar por eso, porque sólo tiene ese trabajo, no tiene más, es muy tenaz...”*

Con respecto a la intencionalidad del acoso hacia Anturio ella lo expresa:

*“...Yo creo que sí fue intencional, lo que sí creo es que no ha sido únicamente conmigo, sino que ha sido con varias personas, pero sí hubo intencionalidad...”*

También, Anturio hace referencia a la falta de solidaridad y el silencio así:

*“...Los que permiten acoso es por necesidad, porque no tiene para donde irse, y los que están ahí, es porque ya, el acoso no les llega a ellos, y no les importa...”*

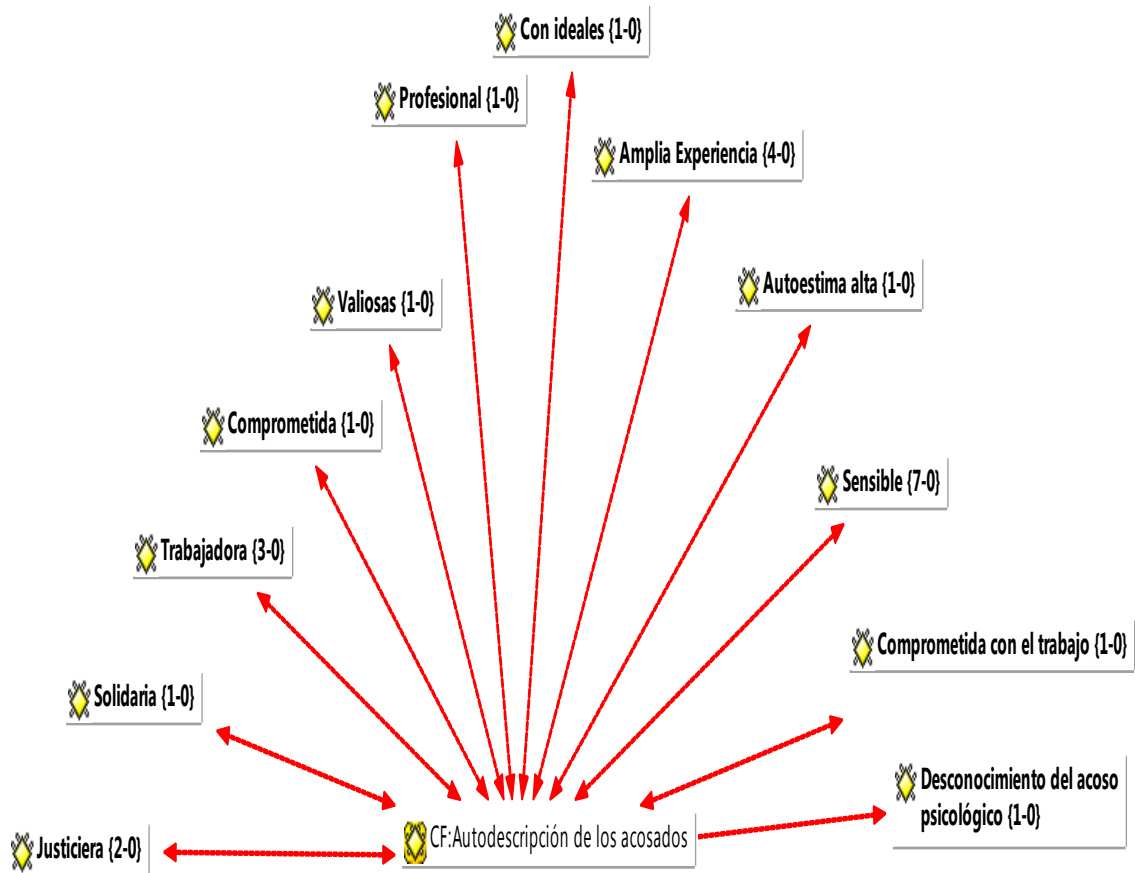
*“...Pues claro, es que está en juego la estabilidad económica, y muchas veces la estabilidad económica depende de un trabajo, por eso mucha gente no dice nada y se aguanta...”*

En consecuencia, los casos al traer sus recuerdos, sus experiencias vividas con el grupo de compañeras y el victimario, aparece en la conciencia y el sentido (significado) en ellas, el que le dieron a esas acciones, todo se dio a través del diálogo y las interacciones con las víctimas del acoso, así se logró su interpretación en términos sociales,

dado que las acciones de las personas tienen un contenido, un pensamiento; que en este caso le proporcionaron el significado a todas sus experiencias y vivencias como acoso grupal. Es decir, en todo momento al describir sus experiencias, a la vez, referenciaban ser testigos de lo sucedido en forma similar con el grupo de compañeras de trabajo.

Por consiguiente, las presuntas víctimas de acoso descendente, al describir sus vivencias del trato a sus compañeros de trabajo le adjudicaron un sentido que permitieron comprender que ellas fueron también testigos de acoso psicológico individual. Inclusive, expresan que la falta de solidaridad y de cohesión de grupo convierte el medio en un escenario propicio para el acoso.

**Diagrama 19: Auto descripción de los acosados**



Fuente: Directa

A la luz de la fenomenología descriptiva a través de la reducción fenomenológica se determinaron los elementos descriptivos esenciales de las entrevistas de las víctimas del acoso. En esta etapa eliminamos los rasgos o elementos de las experiencias de los acosados que estuvieran fuera del propósito de la investigación, y se recurrió a aislar la conciencia del objeto el pensamiento, la emoción y la experiencia de las víctimas en especial de nuestro objeto de estudio el acoso psicológico laboral.

De manera que, el diagrama de familia de códigos de auto descripción presenta algunas de los elementos comunes referenciadas por los entrevistados tales como: sensibles, amplia experiencia, trabajadoras y con alma de justicieras. Se pudo evidenciar en las entrevistas y el contexto, en las notas de campo que el factor común de las cuatro presuntas víctimas fue su retiro voluntario laboral, amplia experiencia laboral, el acervo de historia profesional y sus capacidades intelectuales. Es así, como las víctimas en algunos fragmentos se auto referencian:

Girasol hace referencia a su sensibilidad así:

*“...Yo sí me considero muy sensible...”*

*“...Entonces ese tono sí... soy súper sensible y es un problema mío, entonces yo puedo pensar que soy yo, puede ser que yo sea el problema y que las demás no, pero quisiera realmente, quisiera realmente no volverme así como las demás, seguir siendo yo, auténtica, que si a mí no me gustó algo que lo pueda preguntar...”*

También, Geranio se describe:

*“...Ohm... pregunta fuerte. ¿Quién soy yo?... una mujer profesional, comprometida con ideales, trabajadora, dinámica, creativa, solidaria, claro que ya me estoy echando las flores yo... (Risa), eso sí tengo un ego muy fuerte...”*

Además, Anturio relataba como sentía que esas situaciones experimentadas disminuían su capacidad creativa:

*“...Pues de hecho exactamente, me limitaba a hacer lo que ella me decía, yo generalmente soy muy creativa y propongo, y hagamos y no sé qué... no, con ella, ella me decía, revíseme este texto para pasarlo en un contexto a la editorial, para cuándo profesora, para*

*dentro de una semana, yo listo, eso le hacía, edición, texto, firma y ahí está, siempre le hacía firmar por si acaso...”*

*Asimismo, Anturio menciona su sensibilidad, sentimientos, emociones y efectos del fenómeno como los vivió:*

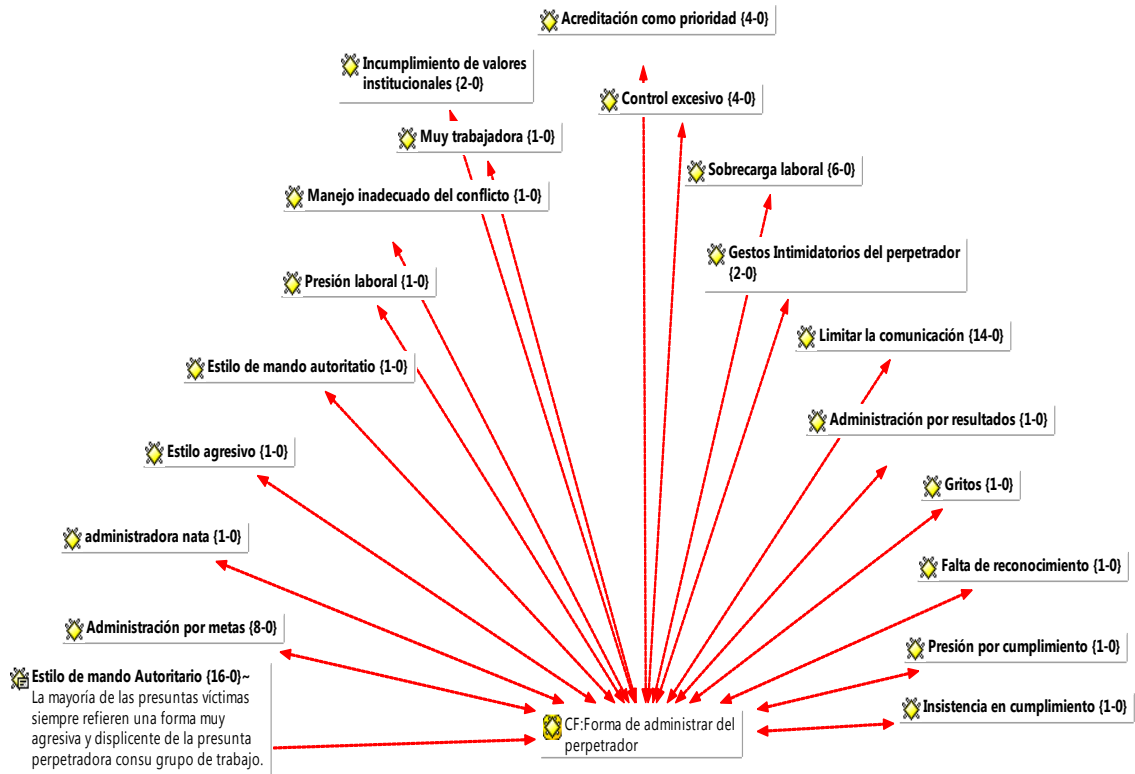
*“...Pues eso, es que eso en mi caso es muy particular, yo somatizo el estrés de una manera muy particular, yo soy como, como expreso... a ver, yo tengo como etapas de euforia y depresión no es que sea bipolar... pero si tengo como esos ciclos en que a veces estoy bien y a veces estoy muy triste, entonces cuando tengo estrés, yo manejo mucho estrés, eeeh... eso me genera mucha ansiedad y la ansiedad me genera como baja del estado de ánimo, me empiezo a sentir como mal, como triste, como que no me gusta nada, como que Ahh que hartara ir a trabajar, como que... como que prefiero quedarme, como que daría cualquier cosa por no ir, como que hoy cumplo y ya no más...”*

Por esto, todas estas narraciones traídas a la conciencia de las víctimas perfilan que los casos tienen particularidades muy específicas como la sensibilidad, las capacidades profesionales, experiencia laboral que les ha generado enfrentamientos internos y reflexiones que los han llevado a tomar decisiones como el retiro voluntario de la institución. Y en este caso, esta presunta víctima Anturio ya renunció. Sin embargo, trae a su mente sus percepciones cuando lo vivió:

*“O sea, y ese sentimiento hacia el trabajo me parece terrible sí, porque yo siempre he estado, o sea siempre me ha dado el gusto de estar donde yo quiera estar sí, yo por eso he renunciado a varias partes, y no me pesa porque yo si no me siento bien me voy, me importa cinco lo que pase, me voy, entonces el hecho de tener que estar ahí, porque es que tengo que estar ahí, porque donde más, tengo únicamente medio tiempo allá, necesito ese otro medio tiempo, o sea era muy tenaz, o sea me toca...”*



## Diagrama 20: Forma de administrar perpetrador



Fuente: Directa

Para las entrevistadas la vida cotidiana laboral se presenta como una realidad interpretada por las víctimas de acoso laboral y para ellas tiene el significado subjetivo, describen o referencian el estilo de administrar de la perpetradora. Ese espacio laboral es su mundo que se origina en sus pensamientos y acciones en su vida cotidiana laboral y está sustentado como real para éstas. Se caracterizaron esas acciones donde interactuaban con la perpetradora y le dieron los significados de: Limitar la comunicación, estilo de mando autoritario, administración por metas, sobrecarga

laboral, control excesivo, la acreditación como prioridad y el incumplimiento de los valores institucionales como el respeto, la tolerancia y ser cultores de la diferencia. Es así, como una de las víctimas Lirio le da el significado de limitar la comunicación, al describir que la victimaria a través de sus conductas hostiles hace que se limite la comunicación, por miedo a este ambiente adverso y a ser descalificados. Así que, la víctima describe experiencias vividas como:

*“...Por ejemplo en esta era de la modernidad, que todas las personas quieren ir a una reunión con un computador en sus manos...ver como algunos profesores, tal vez los más jóvenes, querían estar ahí en la reunión, tal vez buscando en internet alguna información, estar ahí. Y Tulipán hacerles apagar su computador por ejemplo, eso me pareció a mí, decirle públicamente al profesor que apague el computador, y que su computador no puede estar prendido, entonces no me parecía y como se sentía el profesor, yo lo vi se sintió mal...”*

*“...O sea, decirle a los profesores cuando por ejemplo...cuando... se llega tarde, a una reunión, entonces mostrar un gesto de enojo, lógicamente no estaba complaciente, pero la actitud, mostrar la actitud de mal genio, de desprecio, entonces ya eso en el ambiente y el entorno se tornaba diferente...”*

Además Lirio hace referencia al estilo de llevar al grupo por parte de Tulipán:

*En las reuniones por ejemplo crear ambientes, que... que...donde se sentía el ambiente , el malestar...por la tensión, ambientes tensos, no en una, ni en dos, sino en varias reuniones, crear esos ambientes, donde solamente hablaba ella...los demás aportaban muy poco, a no ser que se presentara algún trabajo, era como el temor de los profesores de hablar, lo veo así, el temor de exponer sus ideas, de ser críticos, de ser creativos se menoscaba esa capacidad que tiene el ser humano, el individuo, de expresarse libremente en su ambiente laboral ...”*

Por otra parte, el caso Girasol describe lo vivido y experimentado frente a esa realidad de limitar comunicación:

*“...Eso es una cultura allí,... es una cultura ya, eso es una cultura,... o sea allí, allí hay que escuchar no más, escuchar no más a las que tenemos que escuchar y no más, allí usted no tiene que disertar absolutamente nada, usted sólo tiene que escuchar, es una cultura de allí del programa, y no es ni malo ni bueno, sino que es, y todos los profesores solamente se limitan la mayoría a escuchar y a hacer las tareas que tiene que hacer y saben que así están bien, y no hay estrés, nadie se incomoda ...”*

Igualmente, la víctima Anturio describe algunas de sus experiencias y le da el significado al estilo de mando autoritario, a la forma como la perpetradora administraba con imposición y decisiones arbitrarias, menciona lo vivido así:

*“...Lo que pasa es que yo no estaba en esas reuniones, pero había colegas, dos colegas me decían, a una me la encontré llorando, y a la otra completamente aburrida, diciendo, como ella había trapeado con ellas, a una la vi hablando, en un diciembre la vi hablando... porque le dijo Usted no me interesa que siga... usted tiene jornada completa, la paso a media jornada,... por la derecha, o sea no había un... de decirle mire usted no está respondiendo, no hay un llamado si no es... en la nueva nómina no la metí, usted ya no va, eso yo ya lo hablé...”*

*“... (Suspiro), ¡huy no! Tulipán hizo con mucha gente, cosas feas, con otro compañero, fue y habló con la dirigente y le dijo, necesito que este se vaya, y él me decía: ella me prometió que me iba a sacar y me sacó...”*

En el caso específico en la sobrecarga laboral, Anturio describe alguno de los momentos vividos:

*“...Curiosamente no es la persona conciliadora, y que llevara la tortica, eso me parece... pues que considera al otro para la reunión pero, el contraste está, cómo es posible que alguien que hace un día de trabajo que empieza a las 8 de la mañana acaba a las 2 de la tarde, y empieza a las 2:30 la otra jornada hasta las 6 de la tarde, con el mismo grupo de trabajo, casi no almorzaban y había gente que no salía almorzar, esos no son espacios que cuidaban”...*

*“De lograr resultados, esta señora si logra resultados, pero con un estilo muy... muy agresivo...”*

Asimismo, Lirio expresa haber vivido experiencias de sobrecarga laboral:

*“...Sí quiero recordar, cómo fueron esos hechos, cómo fueron esas situaciones y cuáles fueron y qué pasó después, cómo me sentí realmente, mmm con relación a... creo que la carga laboral, el estrés laboral que se estaba viviendo en ese momento... Y que viví en esos momentos, en que sentí, este... este...digamos maltrato...”*

*“...eh...era como múltiples ocupaciones, múltiples compromisos de...de estar respondiendo por, por varias, por varios encargos digamos así, uno de ellos dar clases, eh... ser responsable de, de una política o ser responsable de un proyecto de los que se llaman los...XXX... aquí dentro de la estructura de la empresa y además responder porque todo salga bien, eh... y que estar cumpliendo las metas, eso, entonces, todo este tipo de... más investigar, más otro tipo de situaciones hacen o hacían que en ese momento se sintiera como un ambiente el estrés ...”*

Asimismo, la víctima Girasol presenta su explicación de la relación con el mundo cotidiano laboral, narra lo vivido y le da significado a la prioridad que le da la victimaria a la acreditación y la administración por metas, por lo que, refiere lo siguiente:

*“...El bum que se tiene es acreditación y eso es verdad, si nos acreditan, estamos mucho mejor como empresa, como profesores y todo. Entonces, lo que yo diga vale muy poco...”*

*“...Porque no, la profesora es la que tenemos que tener allí y yo creo que sí, yo creo que sí, que en la acreditación ella es la que debe estar y que... uno tiene que estar tranquilo y respirando uno, y no ser tan hipersensible, entonces sí creo que es un problema más que todo de uno, lo que amerita ahora es unas metas, unas metas que hay que llegar y cumplir...”*

De igual modo, con respecto al estilo de mando autoritario las víctimas le dieron en significado a una persona que utiliza una forma hostil, en tono fuerte para el trato con sus colaboradores. Inclusive menciona vivencias así:

Lirio expresa:

*“...Como hechos que sucedieron y que quisiera que no les sucedieran a otras personas en su ambiente laboral. Es... es el maltrato, relacionado con el poco reconocimiento y valoración de lo que haces, en el sentido de...de... en el sentido, de...de..., ósea como ser humano, yo no pido que se felicite, pero sí que se reconozca, que se tenga en cuenta...”*

*“...El tono es alto, alto en ocasiones se dirigía a mí siempre como que te está regañando, como que siempre te están dando una orden ...”*

Por lo tanto, es significativo como inapropiado, como maltrato verbal. Y continúa manifestando interpretaciones de intencionalidad.

*“...Varios profesores me decían vea profesora yo siento que esto es con usted y siento que esto es porque usted hace aportes, es propositiva, y esta persona está enseñada a que siempre está ordenando, siempre está mandando, sus subalternos hacen caso, son sumisos y poco propositivos.*

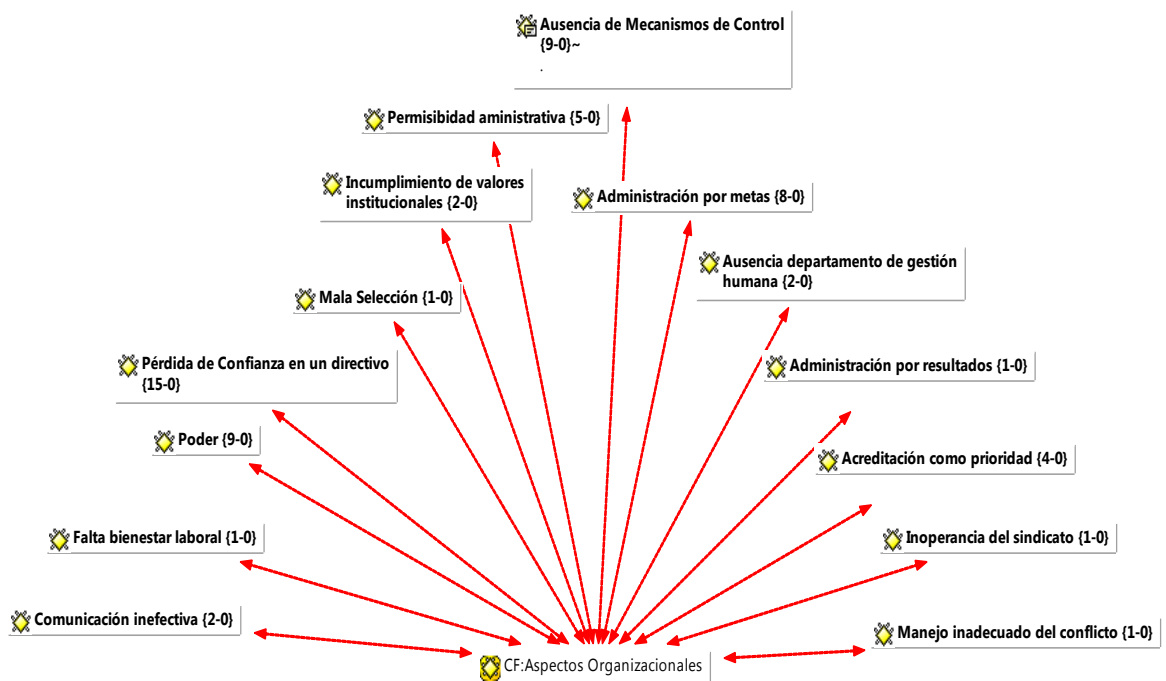
*“...Porque ya se decidieron simplemente cumplir con un horario, cumplir con unos compromisos pero no ir más allá, de imaginarse algo, algo más de lo que está normado, que lo que hay que hacer. Entonces, algunos profesores, varios, en un momento dado llegué a sentirlo así también, era porque había hecho aportes. Y eso era ya una molestia para esa persona...”*

*“Muy autocrático...y yo con...no sé... como un tono de voz muy alto, lo resumiría como un maltrato...como maltrato”...*

Por lo tanto, describiendo las experiencias sin acudir a explicaciones causales, son la base del marco de la comprensión y de la interpretación de la realidad humana de ese mundo de los hechos pasados, de esas experiencias conscientes de las víctimas revelan unas percepciones y pensamientos sobre la forma de administración autocrática y estilo de mando autoritario, donde el victimario genera una conducta de su grupo de trabajo más dependiente y sumisa. Donde se impone su autoridad, el poder y la coerción.

Por otro lado, es importante resaltar que en los resultados cuantitativos de las frecuencias de las conductas hostiles de acoso: recibo ataques a mi reputación, han tratado de humillarme o ridiculizarme en público, se castigan mis errores, tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros y se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo. Igualmente coinciden con los hallazgos cualitativos narrados por las participantes.

**Diagrama 21: Aspectos organizacionales**



Fuente: Directa

Desde la sociología comprensiva de Schütz las vivencias puras son situaciones o experiencias que las víctimas del acoso experimentaron en una institución educativa, en un programa específico y de las cuales están conscientes.

También, es llamativo, las vivencias de los casos de acoso laboral en el contexto organizacional donde hacen referencia de algún directivo a quien le han perdido la confianza, son sinónimos de contenidos de conciencia donde ellas expresan sus percepciones como la falta de mecanismo de control de los directivos de la organización.

A su vez, hacen representaciones de imaginación del ambiente de trabajo y traen a actos del pensamiento conceptual donde los definen como permisividad administrativa y referencian el modelo de administración por metas y acreditaciones como lo crucial, la entrega de poder frente a las decisiones de contratación olvidando el aspecto humano percibido así frente al papel de la organización ante los hechos de acoso.

De manera que, todos estos contextos que los entrevistados explicaban, los perciben como una forma de facilitar que el presunto perpetrador actuara sobre las víctimas. Así que, las víctimas describieron hechos, en el caso de Lirio, ella refiere:

*“...Sí, he sido testigo, y he visto lágrimas, de personas que no son capaces de decir nada, que se lo han guardado por temor a represalias...yo creo que es muy frecuente.....temor a le saquen de sus puestos, temor a que no se les dé más trabajo, y más en estos espacios donde no hay un sindicato, y más en estos espacios, donde no hay como un sindicato, o si hay, pero si puede existir, pero tiene otras características por ser una entidad privada.....por ser una entidad privada...”*

*“...Hay personas que dependen de un salario, les pueden negar el contrato para el siguiente semestre, el miedo el temor, dependen del trabajo, entonces se guardan, a no ser llamadas nuevamente, lloran.....frente a la situación y se guarden todo esto ...y no pasa nada más...”*

La víctima le dio a esa experiencia un significado como la falta de control administrativo y el manejo inadecuado del conflicto, no se realizó un seguimiento, al contrario evidenciaron a las víctimas, lo que ocasionó la pérdida de confianza y la postura de guardar silencio ante los hechos. Igualmente, otra víctima, Geranio expresa:

*Hubo una situación muy incómoda cuando un grupo de profesores quiso informar de lo que estaba pasando a un nivel mucho más alto y intentaron hacerlo y lo hicieron, pero este directivo lo que hizo fue llamar a la profesora y manifestarle que determinadas personas habían manifestado esto y esto.....eso sirvió para que los profesores jamás volvieran a acercarse a ese espacio de otro nivel superior para manifestar lo que estaba sucediendo...entonces, son como precedentes que se han vivido y que...y que... están callados, están ocultos ...”*

*“...Lo que yo he escuchado es que algunas personas que dicen que no hay nada que hacer...que...que prefieren irse...”*

También, otra víctima, Girasol describe lo siguiente:

*“...Se quejaron con las directivas, sobre el acoso que tenían, de la presión, de la sobrecarga... ehh... entonces la llamaron inmediatamente, y vengase para acá, que aquí estoy con fulanita...”*

De manera que, las víctimas ante esa experiencia y vivencia percibieron y sintieron que la mejor salida ante este fenómeno era irse de la institución. Es decir, se evidenció que tres de las víctimas, tuvieron retiro voluntario. También, otra de las víctimas, Lirio hace una reflexión frente a lo sucedido:

*“...Yo creo que las empresas deberían tener en cuenta para la selección esos factores en las personas, no solamente su currículum, sus títulos, que es lo que siempre miran, pero al hacer la entrevista, todo depende del psicólogo, conocer más de la persona, el ambiente de esa persona, su núcleo familiar...sobre todo cuando va a estar en un cargo de trayectoria, de trascendencia de dirección...”*



En consecuencia, para las víctimas, dentro de los aspectos organizacionales, en especial dentro de la estructura administrativa específicamente los cargos que por su nivel les corresponde hacer seguimiento de los procesos de los programas, manejaron el conflicto o las primeras manifestaciones del fenómeno en forma irregular lo que ocasionó la cultura del silencio, de la desmotivación y del retiro voluntario.

Finalmente, se encontró una testigo Clavel que voluntariamente se acercó al investigador para dar testimonio como testigo del proceso de acoso psicológico laboral que ha evidenciado como lo han vivido las presuntas víctimas Lirio, Anturio y Girasol.

Igualmente, menciona que también es presunta víctima de acoso psicológico laboral, después de haber recurrido a lecturas técnicas sobre el fenómeno, lo cual ha corroborado que evidentemente si lo ha vivido.

También, fue importante la participación de un testigo en esta investigación, así es posible hacer una conjugación entre la información suministrada en la fase cuantitativa a través del diligenciamiento del instrumento IVAPT-Pando, donde nos arrojó unos casos positivos de acoso psicológico laboral con sus respectivas frecuencias de conductas hostiles con la periodicidad e intensidad más que al resto de sus compañeros, las entrevistas a la presunta perpetradora de sus formas de administrar y liderar al grupo, su posición frente a hallazgos. Además, los hallazgos de las presuntas víctimas donde todo esto nos llevó a una mejor claridad de la comprensión del fenómeno estudiado.

**Tabla 19: Categorías y código nuevos de la testigo (Clavel) presunta víctimas de acoso psicológico laboral**

Categorías	Definición	Códigos nuevos
<b>Emociones y sentimientos de la testigo y víctima</b>	Son los estados afectivos acompañados de reacciones corpóreas de las presuntas víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensaciones de desarreglo personal.</li> <li>• Sentimientos de enojo y contraataque.</li> </ul>
<b>Vivencias y acciones de la testigo y presunta víctima</b>	Lo que experimentan y actúan las presuntas víctimas frente al acoso psicológico laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refutar</li> <li>• Defenderse</li> </ul>
<b>Temores y miedos de la testigo y presunta víctima</b>	Pensamientos y sensaciones que hacen huir o rehusar a aquello que se considera dañoso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temor a perder la beca de su hija</li> </ul>
<b>Ayudas usada de la testigo y víctima para resistir el acoso</b>	Son las acciones de ayuda que usaron las víctimas para poder resistir el acoso psicológico laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salir con la familia</li> <li>• Hablar con sus hijos</li> <li>• Información a los directivos</li> <li>• Búsqueda de un nuevo empleo</li> </ul>
<b>Formas de oponer resistencia o hacerle frente al acoso por parte de la testigo y víctima</b>	Son las diferentes formas que las víctimas asumieron para lograr resistir el fenómeno del acoso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confrontar a la victimaria</li> </ul>
<b>Repercusiones en la salud</b>	Una descripción personal de las presuntas víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depresión</li> </ul>
<b>Auto descripción de las presuntas víctimas</b>	Una descripción personal de las presuntas víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tranquilas</li> <li>• Feliz una de ellas.</li> <li>• Familiares</li> </ul>
<b>Percepciones de la presunta perpetradora</b>	Como ve y aprecia la testigo a la presunta perpetradora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infeliz</li> <li>• Amargada</li> <li>• Sola</li> <li>• Con envidia</li> <li>• Con vacíos</li> <li>• Ansias de poder</li> </ul>

Aparte de ello, surgió que la testigo también era presunta víctima y como hallazgo de la entrevista en su reducción fenomenológica la

tematización y categorización como: emociones y sentimientos, vivencias y acciones, temores y miedos, ayudas usadas para resistir el fenómeno, formas de oponer y hacer resistencia. Finalmente, generó un auto descripción de las presuntas víctimas y una caracterización de la presunta perpetradora.

Por consiguiente, la testigo Clavel confirma la presencia del fenómeno hacia las tres víctimas Lirio, Geranio y Girasol por parte de Tulipán. Igualmente, describe que está sufriendo acoso y que ella no está en el estudio porque ella no estuvo presente en la aplicación del instrumento.

Al contrario, de las otras presuntas víctimas, Clavel tiene un grado de conocimiento sobre el fenómeno, está consciente de lo que le está ocurriendo y además se presenta al estudio en forma voluntaria y menciona que se atrevió a presentar verbalmente la denuncia ante las directivas.

Por otro lado, hace algunas apreciaciones nuevas de las características de la presunta perpetradora Tulipán con respecto a las presuntas víctimas como: infeliz, amargada, sola, con envidia, ansias de poder y vacíos emocionales. De las entrevistadas es la única que ha enfrentado a la presunta perpetradora y le ha cuestionado y preguntado que tiene contra ella.

### **Otros hallazgos de las víctimas y el testigo de acoso psicológico laboral desde la mirada de los cuatro existenciales de Merleau Ponty**

Consecutivamente, a través de los relatos de las experiencias y vivencias de las presuntas víctimas se extrajeron algunos aspectos

comunes y diferenciadores que nos permitió categorizarlos de acuerdo a lo relacionalidad, temporalidad, corporeidad y espacialidad; tomando como patrón los cuatro existenciales básicos de Merleau Ponty (1975).

### **Aspectos comunes**

Se hizo una primera aproximación de tomar los segmentos que de alguna manera hacen relación con los cuatro existenciales.

### **Relacionalidad, comunalidad**

Este eje de análisis se refirió a las relaciones vividas. En este estudio, las víctimas del acoso psicológico laboral, describieron tener unas relaciones defectuosas, comunicación muy deficiente con la victimaria. También resaltaron las reuniones que sostienen periódicamente o semanalmente como martirizantes. Se manifestaron alteraciones en el tono de la voz y la forma agresiva de manifestarse hacia las víctimas. Consideran que el grupo de trabajo no tiene el valor de la solidaridad, la cohesión y la unión.

De manera que, una de las víctimas Lirio describe los hechos recordados así:

*“...Sí por ejemplo cuando no se entregaba un trabajo a tiempo, en muchas otras oportunidades, por ejemplo había una fecha para entrega de un trabajo y yo no alcanzaba a entregarlo por alguna situación...o por cúmulo de trabajo, o bueno... entonces se hacía públicamente, no en privado, sino públicamente, en presencia de más personas, en presencia de reuniones menciona ese hecho de que Margarita no ha entregado el trabajo. De manera muy displicente... muy displicente...”*

Por otra parte, la víctima percibe relaciones de trabajo inequitativas, refieren aspectos de favoritismo, de rosca en la siguiente narración:

Lirio cómo pudiéramos reflexionar frente a esto...el amiguismo, o frente a esa rosca, que mencionas... ¿Qué les pasará a ellos, que no asumen una posición, que no reaccionan frente a eso que está pasando con sus compañeros?

*“...El acomodarse. Yo pienso que la tendencia del ser humano es buscar zonas de comodidad, y si eso le da zona de comodidad a la persona, y le da poder frente al grupo, y si está bien, está bien, no hay ambiente de solidaridad, y está bien, yo entro, yo salgo, y no importa lo que pase aquí. No hay como un clima que busque el bienestar de todos...”*

¿Geranio todo esto que viviste, que hizo que renunciaras, me podrías describir esa persona que ocasionó eso en ti, que percibías de ella?

*“...Una mujer muy dinámica, con mucho saber administrativo, maneja muchos contactos, es muy agresiva en expresiones y opiniones, no tiene pelos en la lengua para decir: ella no me gusta, y por eso mismo puede decir cosas que desagradan a cualquiera, termina siendo imprudente, porque no considera los sentimientos del otro, es una persona muy pasional, es explosiva, es una persona muy humana en ciertos espacios, es un persona que puede ser tierna, que puede ayudar al otro, entonces es una persona de contraste, visceral.*

*“...Tiene unas visiones muy interesantes pero es muy radical, si los aportes del grupo no están con las ideas de ella, no los tiene en cuenta, es una mujer muy activa, me llamaba mucho la atención que a pesar de recibir la dirección asumió las asignaturas que tenía, continuó con la asignación de la asignatura, trabajaba mucho más de 6 horas...”*

Más aún, Clavel la testigo y víctima a la vez menciona a través de su entrevista, como los compañeros visualizan y piensan acerca del fenómeno vivido por las compañeras víctimas. Incluso, narra cómo hasta algunos compañeros invitan a la compasión y pena por la perpetradora, al igual de adoptar conductas que no la inciten a la agresividad así:

*¿Cómo perciben, ven y sienten a Tulipán, usted y sus compañeros, además los otros compañeros los espectadores de todo esto?*

**Clavel:** *Yo pienso, de pronto es que tienen muchos miedos, muchas inconformidades. Algún día yo hablaba con un compañero, un espectador, con Jacinto, un día de esos comités horribles, que me trató horrible, salí vuelta nada, me senté en la cafetería a comer y Jacinto ahí, también muchos de mis compañeros ahí, me dicen: ¡Clavelito quédate callada Clavelito no te expongas! Jacinto me decía, es mejor manejar un bajo perfil... no te expongas para que te de palo Tulipán, mejor no digas nada, mejor no aportes, que igual así tú digas, Tulipán siempre hace lo que ella quiere y no te va a tener en cuenta y al contrario te vas a ganar un maltrato de Tulipán por querer tu hacer algo que piensas que está bien.*

*Y Jacinto, me dijo: ¡Ve Clavelito lo que hay que hacer Clavelito!, porque me dice Clavelito, Jacinto me dice: Tulipán da es lástima y más bien entiéndela, que ella es así contigo porque no tiene lo que tú tienes, porque ella es muy sola. ¡No te has dado cuenta que ella llega así mas alterada los días lunes! Yo creo que es porque a ella le pesa mucho la soledad que tiene... (Silencio)....*

Por lo tanto, en cuanto a las relaciones vividas, se puede interpretar que el escenario de trabajo en el área estudiada refleja vacíos en los procesos de comunicación, en especial, en las relaciones interpersonales en el manejo de los errores. Y nos permite interpretar que no existe una cohesión de grupo, al igual que no existe unos valores de grupo que permitan su vivencia en armonía y de solidaridad.

## ***Temporalidad***

En el campo de los tiempos, se hicieron unas aproximaciones con respecto a los tiempos en que las cuatro presuntas víctimas vivieron el proceso del acoso psicológico. Es llamativo que el tiempo pasó, pues las cuatro víctimas se retiraron del escenario de trabajo, pero el traer a la conciencia las vivencias permitieron recuperar un significado de sus experiencias: Es así, como Geranio describe algunos de los momentos que experimentó:

*“...Y era curioso que más bien yo estorbaba, en esos momentos, cuando hacía algún comentario, y se me anulaba las expresiones que pudiera decir: usted ya está pasada de moda, eso era otro momento, eso no tiene valor, eh...como era frente al grupo ellos, eso implicaba, que habían sido compañeros de trabajo, colaboradores y en ese momento eran mis compañeros, pues eso es....subestimarlos a uno y humillarlo frente al grupo en ese momento...”*

¿Geranio crees que, solamente tú fuiste acosada o hubo otras personas acosadas?

*“...Nooo, muchas, muchas, lo que pasa es que ya no están, cuando hiciste la encuesta, ya mucha gente se había ido y de las que se quedaron en ese tiempo no viven, como estoicamente se dice, así son los jefes, como los jefes son así, y uno tiene necesidad de puesto en ese momento no hay que pelear con ella ...”*

Inclusive, teniendo en cuenta los relatos hechos por las víctimas y por la testigo por lo ya ocurrido, en lo relativo a la sociología comprensiva de Schütz donde dice:

La vivencia fenoménica nunca es, por lo tanto, de la conducta que uno tiene, sino de la conducta que uno ha tenido. Sin embargo, la vivencia original en otro sentido sigue siendo la misma en la memoria que lo que era cuando ocurrió.

Por esto, en el caso de Clavel es lo que vivió en este escenario del acoso, donde fue testigo del acoso y vivió ella misma, donde las vivencias transcurridas fueron de ella, puesto que fue ella quien las vivenció.

Schütz dice: esta es una manera de afirmar que el transcurrir de la duración o “fluencia del pasado” es algo continuo, que existe una fundamental unidad en la corriente constituyente temporal de la conciencia.

Es así, como Clavel describe algunas de los momentos relativos al tiempo pasado o a la temporalidad que vivenció:

¿Clavel estamos hablando de cuántas personas está compuesto el grupo y cada cuándo se encuentran?

*“Nosotros somos, somos, somos como treinta personas, en las reuniones semanales donde hemos estado en las reuniones del comité somos doce, en, mmmh, las personas que hemos estado en el comité, eeh... por ejemplo algunas veces ella hacía sus comentarios en frente de las personas o cuando ellas no estaban... eeh... comentarios incómodos, por ejemplo, pero la profesora justo ahorita que tengo que hablar de este tema ella no está y ella es la que debería estar aquí ¡Pero no! ¡Se fue! por decir algo... en el comité académico es cuando más se han dado las situaciones de maltrato. Estos comités académicos son los lunes por la mañana y a veces son terribles...”*

### **Corporalidad**

El cuerpo como un mecanismo de recolección de sensaciones ante las situaciones vividas en el proceso del acoso psicológico laboral. Se evidenció que las presuntas víctimas tuvieron situaciones que alcanzaron convertirse en sensaciones corporales que les permitían vivenciar las respuestas corpóreas ante la amenaza. Se anexan expresiones relacionadas con las acciones a través del cuerpo frente al acoso. Inclusive, en el caso de Lirio lo expresó:



*“...Guardaba silencio, me retraía, realmente me enconchaba, en mí mismo, guardaba silencio, en muchas ocasiones decidía no volver hablar, no volver hacer aportes, porque no valía la pena pensaba yo en ese momento con esas personas con esa conductas agresivas...”*

También, Geranio describía como a ella y algunos de sus compañeros dentro de sus experiencias como en el momento del descanso del cuerpo y la mente aparecían manifestaciones así:

*“...Cuando uno se acuesta a coger sueño, a mirar que pasó en el día, pues no lo hago tal vez consciente, porque no tengo el hábito de recordar lo que hago en el día, sino las cosas que tengo pendiente...”*

*“...Entonces, esa situación se hacía presente y cuando me despertaba también. Lo que si no hice fue despertarme a media noche, porque yo escuchaba a compañeras que se despertaban a las tres de la mañana, angustiadas, sudando, y yo recuerdo que una de ellas me decía, me tengo que ir de aquí, ya sueño con ella y esto es absurdo, a mi me tratan bien en todo lado, en todo lado me reconocen, aquí no...”*

Asimismo, Clavel la testigo narraba todo el proceso vivido de acoso y como lo percibieron en sus cuerpos:

¿Clavel lo que les pasó a usted y a sus compañeras cómo lo sintieron, les afectó la vida, la salud?

*“Sí, si Crisantemo una compañera se retiró por eso, porque se sentía estresada, se sentía mal, le daba gastritis y todo pues porque uno se estresa. La otra compañera Lirio, como que se achicopala, se aburre y se minimiza y Lirio es una persona tan linda, cómo que se opaca. Yo me deprimí, yo no me había visto, no me había percatado. Y ahorita pues que ya estoy como recuperándome, yo gracias a Dios he tenido otras salidas, otras cosas, otras fortalezas que me han hecho volver a ser como soy, porque estaba deprimida, aburrida no dormía bien, no quería ir a la universidad, me distraía y a veces se me olvidaban las cosas, porque... se me ha vuelto una tortura ir para allá a la Universidad, por mi temor...”*

En consecuencia, en las entrevistas y en su interpretación el cuerpo resultó ser un aspecto importante donde se describieron formas de sentir y de hacerle frente al fenómeno. En cuanto al sentir: hubo manifestaciones de gastritis, no dormir, depresión, distracción y otras.

También, como el cuerpo aparece como uno de los ejes fundamentales: respiración profunda, descansar, comer sanamente y relajarse; además tener otros espacios y buscar amigas. Igualmente, algunas de las ayudas usadas por las víctimas para resistir tenían relación con el cuerpo y la mente como: estar prevenida (su cuerpo y su mente en disposición de defensa frente al ataque), evitación (alejarse de los hechos conflictivos, no acercarse a la victimaria). Las víctimas, se mostraron muy conscientes de sus cuerpos, los vivieron con aceptación y describieron sus manifestaciones a través de la toma de la consciencia de lo vivido.

### ***Espacialidad***

El estudio permite profundizar con las víctimas y deja entrever que los espacios donde se vivieron las experiencias eran de malestar grupal. Un escenario martirizante como los refieren que eran sus escenarios permanentes de encuentros semanales con fines de control y regulación del trabajo. Es así como se referencian testimonios. De ahí que, Lirio relata:

*“...Me refiero a que me duele los maltratos, también, pienso en mí y en mis compañeros. Entonces, me dolía no solamente a lo que me estaba refiriendo, sino ver otros compañeros en ese programa que también eran maltratados psicológicamente. Y no se les estaba reconociendo también su trabajo...”*

*“...Entonces, eso a mí me producía tristeza, en algunas oportunidades no me daban ganas de ir. Para qué voy...allí... y muchas ganas de no estar en esas reuniones de trabajo. Esas reuniones a mí me producían que el tiempo era demasiado largo, las cosas repetitivas, no me daban el ánimo, no me daban el entusiasmo, la alegría de estar sentada en una reunión de esas...”*

Igualmente, Geranio describe lo que una compañera le narraba de como se sentía en ese espacio laboral:

*“...Es que yo no le creía a la otra compañera, que me decía: que se soñaba, que se soñaba, se me volvió una obsesión yo me tengo que ir de aquí,... me regañó como niña chiquita... y yo ya estoy muy vieja, ya pensionada, para que... nadie me ha regañado, ni mi mamá, para que me vengan a regañar, esas fueron sus expresiones...tampoco alenté que la gente se fuera, no nunca lo hice, porque además si yo me estoy quedando y me quise quedar, cómo voy a evitar que alguien se fuera, la misma gente dice: no, ya es hora...esa oportunidad de irse de esta institución, de este espacio ...”*

De igual modo, Clavel percibió el espacio o el entorno de trabajo así:

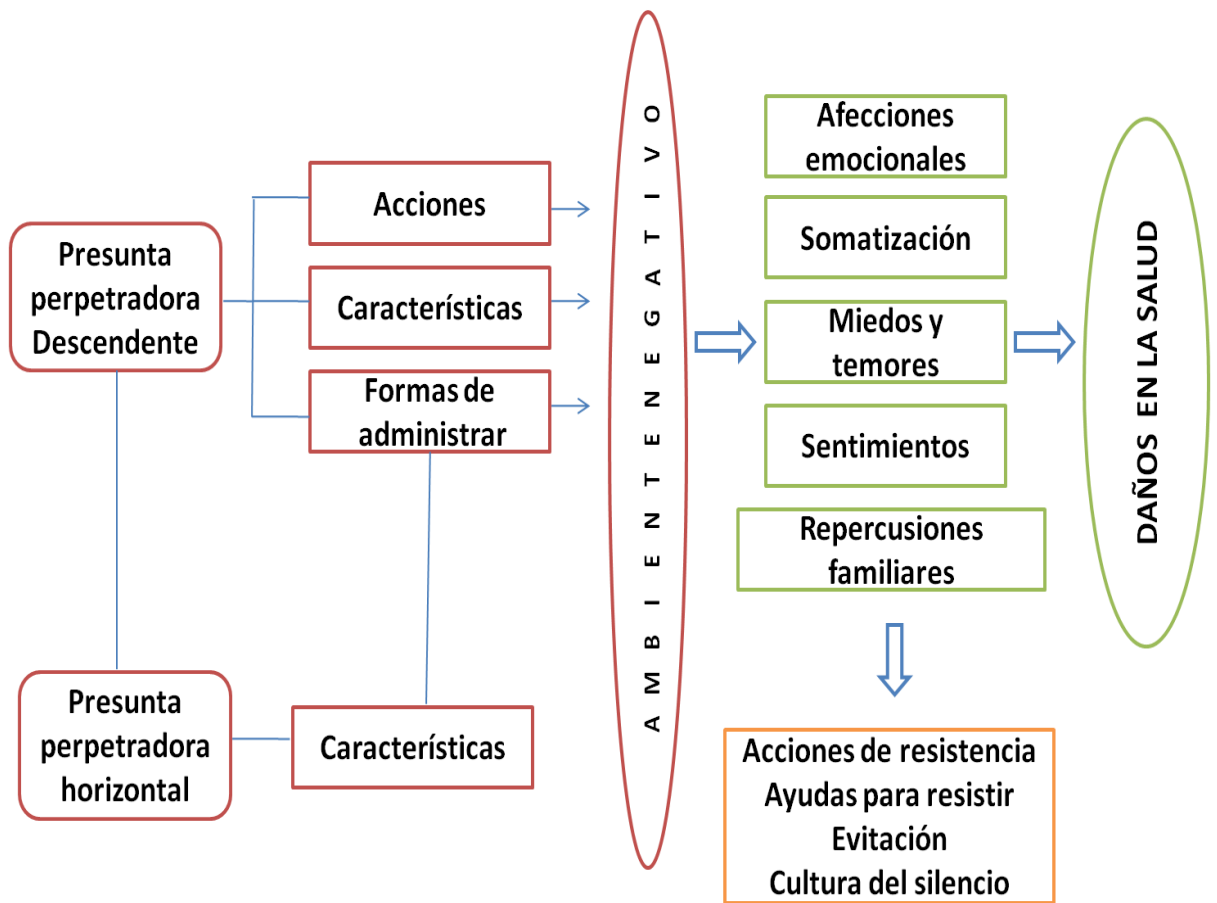
*“Bueno a ver, eeh... el ambiente de trabajo yo considero que es sumamente estresante por las dinámicas que se viven, por las relaciones interpersonales, y creo que son producto de la persona que esta direccionando el programa la profesora Tulipán, el trato de ella para con los demás...”*

Por consiguiente, el espacio vivido fue un eje transversal que atravesó los relatos de las víctimas de acoso psicológico laboral sobre su entorno laboral, en los espacios de las reuniones semanales, los encuentros entre compañeros y con la presunta perpetradora. Todas las presuntas víctimas hacen énfasis de un espacio malsano, tenso, negativo, estresante e insalubre donde refieren permanentemente una inconformidad con ese lugar

específico en el programa en concreto con ese punto de encuentro, el de las reuniones con sus compañeros y con las presuntas victimarias.

**Interpretación global explicativa de los supuestos fenomenológicos de las experiencias y vivencias significativas de las presuntas víctimas del acoso psicológico laboral**

**Diagrama 22: Interpretación global explicativa de las experiencias y vivencias significativas de las presuntas víctimas del acoso psicológico laboral**



Fuente: Directa

Este diagrama No. 22 representa la explicación global desde la fenomenología del mundo social donde a través de observar y comprender al otro en su acción social, donde las presuntas víctimas nos narran una realidad social directamente vivida.

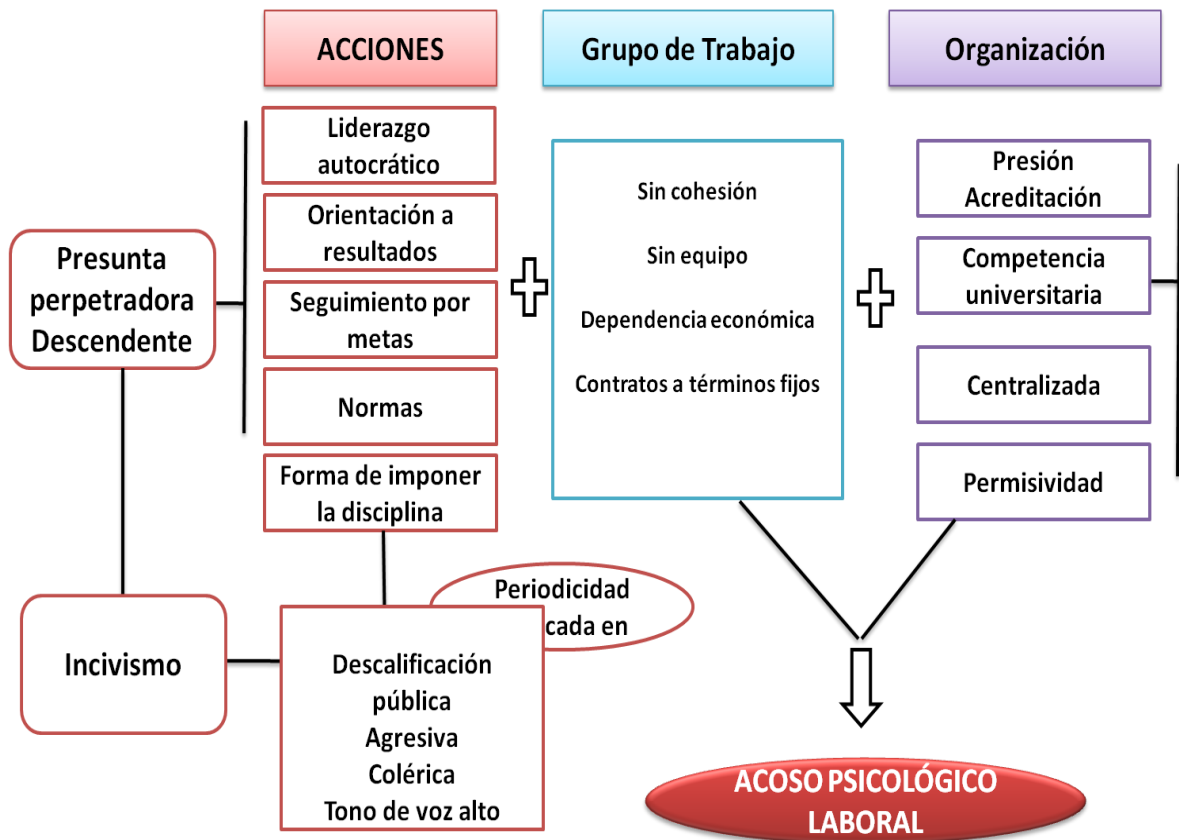
De manera que, se representan en los recuadros rojos las acciones, características y formas de administrar de la presunta perpetradora que significa para ellas un trato inapropiado para ellas, el cual genera un espacio de trabajo insalubre-negativo. De modo que, en los recuadros verdes se representa lo que repercute en ellas a través de afecciones emocionales, somatización, miedos y temores, sentimientos y repercusiones familiares.

Es un grupo de personas cinco personas, cuatro presuntas víctimas y un testigo que han entrado en un proceso de encasillamiento, letardo y evitación del fenómeno que han vivido.

Así que, finalmente en ellas ha causado daños en la salud síquica y física, se mencionaron aspectos sufridos como la depresión y afecciones gástricas. En realidad, impacto también económico y social debido a que varias de las entrevistadas ya habían renunciado por esta causa cuando fueron entrevistadas; refieren haberlo hecho de manera voluntario justificada debido a que no confiaban en las directivas de la organización.

**Interpretación global explicativa de los supuestos fenomenológicos de las experiencias y vivencias significativas enfocados hacia la presunta perpetradora**

**Diagrama 23: Interpretación global explicativa de las experiencias y vivencias del acoso psicológico laboral desde la presunta perpetradora de acoso psicológico laboral**



Fuente: Directa

Es decir, que al hacer comprensión intersubjetiva de acuerdo a las percepciones de la presunta perpetradora descendente donde a través del proceso de comunicación encontramos lo que es importante y significativo en la mente de esta informante donde se logró a través de sus modos de ver, sus perspectivas e interpretaciones una aproximación explicativa sumándole aspectos importantes interpretados en todo este proceso como el grupo de trabajo en su mayoría enfermeras, donde las presuntas víctimas pertenecen a él. Además, son profesionales con trayectoria laboral

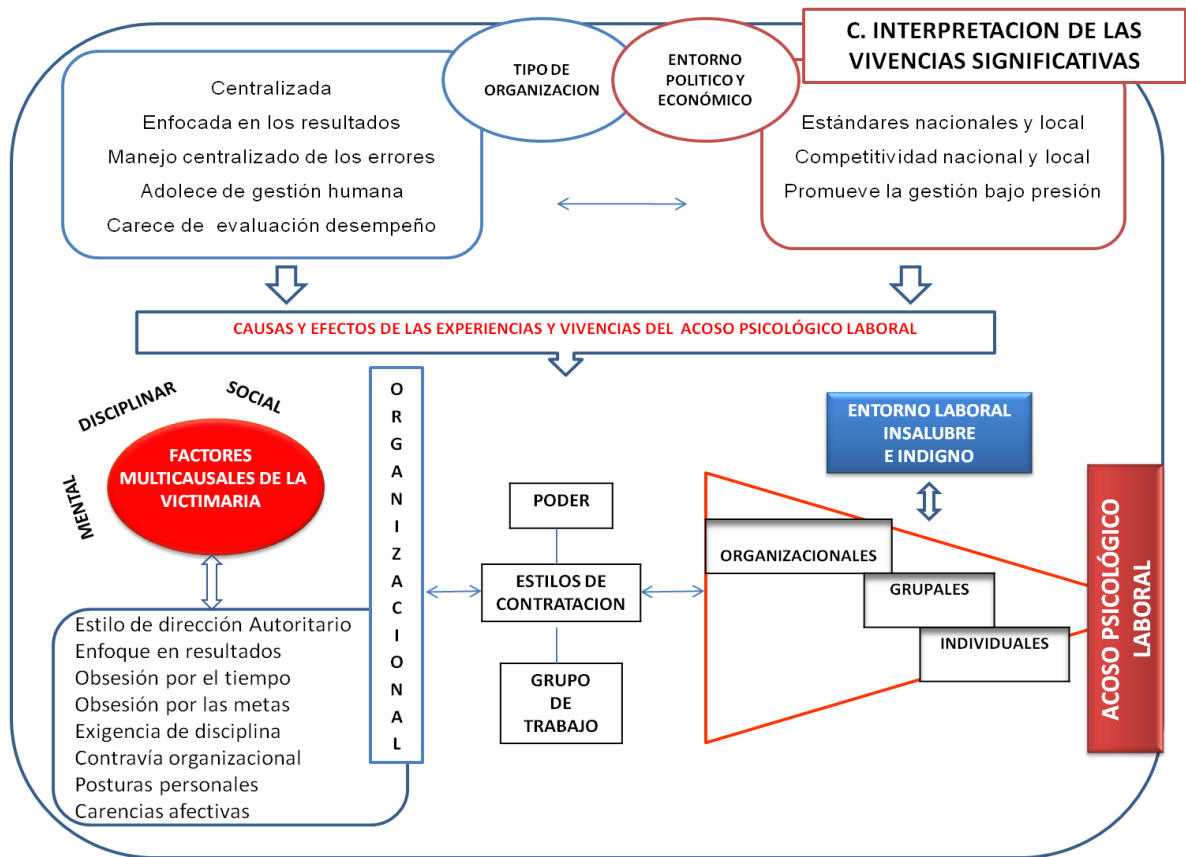
con experiencia en la toma de decisiones como es el proceso del cuidado de enfermería a través de años; quienes manifiestan sentirse acorraladas ante la presión o el hostigamiento de una persona con la misma profesión, con aspectos característicos de liderazgo autocrático. No obstante, agregándole a esto un grupo de compañeros donde no existen la cohesión ni tampoco la solidaridad, donde prevalece la supervivencia laboral por encima de su dignidad.

También, aparece como integrante de este fenómeno la organización con unas características singulares que permiten el desenlace de estas experiencias y vivencias indignas e insalubres en un grupo de personas que merecen un trabajo decente. Por consiguiente, es una organización que se convierte en co-partícipe en este proceso. Pues es en esta organización donde está desarrollándose un ambiente propicio para el acoso.

Finalmente, se hace necesario integrar todos los aspectos individuales, grupales, intralaborales y extralaborales que también han jugado un papel trascendental en este fenómeno. Y hacer una aproximación multi sistémica explicativa desde la interpretación de las vivencias significativas portadoras de un significado.

**Interpretación global explicativa de los supuestos fenomenológicos de las experiencias y vivencias significativas desde un enfoque multisistémico**

**Diagrama 24: Interpretación global explicativa de las experiencias y vivencias del acoso psicológico laboral desde la presunta perpetradora de acoso psicológico laboral**



Fuente: Directa

Así que, el diagrama No.24 permite la interpretación de los significados de las experiencias y vivencias significativas de la presunta victimaria, víctimas y testigo del acoso psicológico laboral en este grupo de estudio.



Por consiguiente, iniciamos el proceso explicativo con aspectos organizacionales como el tipo de organización con sus características que favorecen el ambiente propicio para desarrollar conducta de hostilidad y hostigamiento así: empresa centralizada, seguimiento basado en los resultados, manejo inadecuado de los errores, adolece de un departamento de gestión humana ni de modelos de evaluación de desempeño en los docentes.

También, son causales de interacción y de acción los aspectos del entorno político y económico como causales que ejercen presión sobre las organizaciones educativas y a la vez a la presunta victimaria y a todo su contexto laboral a través de: exigencia obligatoria de condiciones mínimas de calidad en unos tiempos preestablecidos, presión competitiva de acreditación en calidad y reacreditación bajo parámetros en estándares y tiempo. Por consiguiente, conduce todo esto a sobrecarga de trabajo y gestión bajo presión.

Luego, se describen los aspectos que determinan las particularidades y el contexto que acompaña a la presunta victimaria en aspectos individuales como: en el plano mental (obsesiva, narcisista, agresiva, mesiánica, perfeccionista, colérica, explosiva etc.) en lo social (soledad y sin contexto familiar) comportamientos de incivismo y falta de modales (trato descortés, ademanes bruscos, descalificadora, tono de voz alto, fuerte, gestos intimidatorios y humillaciones públicas), desde su propia razón de ser de la disciplina (disciplina, reuniones obligatorias, cumplimiento de horarios y de tareas, comportamientos dirigidos y prohibiciones de comportamientos en grupo. Todo esto acompañado de una

extralimitación en la forma de solicitarlo) y de lo organizacional (permisividad, tolerancia, la falta de solicitud de sustentación de retiros involuntarios repetitivos, entrega total del poder en el manejo de la nómina y la contratación) que se pueden considerar causales colaborativas de su comportamiento hostigador.

Además, a través de su auto descripción en el plano del estilo de dirección y liderazgo presenta un estilo de dirección autocrático tipo “A”, con enfoque en resultados, obsesión por el tiempo, las metas y la disciplina, todo esto acompañado de una forma también vista como inapropiada de solicitarles a los demás por las presuntas víctimas. También, se caracteriza por ir en contravía organizacional, asume posturas personales y se muestra explosiva, colérica y visceral.

Aparte de ello, se le suma la presencia de tipos de contratación precaria para su grupo de trabajo como contratos a término fijo por un año, contratación de servicios por meses y de hora cátedra que propician el abuso de poder de decisión frente a su continuidad o no de sus colaboradores. Además, de su manipulación y amenazas; todo esto ocasiona es percibido por las presuntas víctimas como sensación de desprotección y falta de apoyo de la organización. En otras palabras, se inician y se finalizan contratos sin seguimiento de sus condiciones, ni de estudios de deserción en los casos de retiros voluntarios.

A su vez, es llamativo que el grupo donde se encuentran inmersas las presuntas víctimas presentan característica de: dependencia económica, infancia natural, servidumbre involuntaria, jóvenes con poca experiencia laboral y donde no hay solidaridad,

cohesión ni comportamiento de equipo. Naturalmente, son aspectos que conducen a propiciar un caldo de cultivo perfecto para el hostigamiento que les ha llevado a efectos individuales psíquicos, físicos, sociales y familiares; alteraciones grupales como: divisiones, individualismo, apatía, miedos, temores, evitación, silencio, mutismo, sumisión y resistencia.

Y sobre todo, el resto del grupo vive la permisividad, tolerancia y a aceptación del maltrato a otros convirtiéndolos en espectadores pasivos encubridores de este fenómeno de injusticia laboral.

Por lo tanto, este es el diagrama No. 23 que nos muestra un contexto global multicausal o multisistémico explicativo de este fenómeno vivido por un grupo de docentes universitarias enfermeras cuyas vivencias significativas de actos cumplidos nos genera parte del significado subjetivo con una mayor claridad.

## DISCUSIÓN

Aunque la literatura sobre el tema del acoso psicológico laboral es abundante en descripciones generales cuantitativas sobre este fenómeno, este estudio se distingue por conjugar las fases de cuantitativo y cualitativo. De ahí que nos permitió entrelazar los resultados en sus interpretaciones. Además, la complementariedad con lo cualitativo favoreció profundización en la presunta perpetradora, víctimas y testigo docentes universitarios médicos y enfermeras, así como la comprensión desde las perspectivas de sus experiencias y vivencias personales.

Así que, con referencia a los antecedentes del estudio cuantitativo en Colombia del año 2004 a través del Ministerio de la Protección Social donde se encontró una prevalencia general en el sector de la salud y educación el (19.7%) y sus resultados más representativos fueron: Haber sufrido agresiones verbales en los últimos seis meses, las agresiones como llamados de atención, críticas sobre el trabajo y palabras humillantes. Sin embargo, en este estudio específico de la docencia universitaria en médicos y enfermeras, en su fase cuantitativa hubo resultados generales como: recibo ataques a mi reputación, han tratado de humillarme o ridiculizarme en público, tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros y se me bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.

Además, existen diferencias importantes con este mismo estudio en el Ministerio de la Protección Social. (2004) donde a través de la revista violencia en el trabajo expresan, en su capítulo

de “interpretación de resultados específicamente en acoso psicológico” expresan lo siguiente:

*Las personas que fueron víctimas de acoso, en su mayoría, se desempeñan como auxiliares operativos y con nivel de formación bachiller y /o técnico.*

Al contrario, en esta investigación de acuerdo a los resultados cuantitativos se diferencia porque los niveles de formación académica fueron: De especialidad clínica en los docentes universitarios médicos (37,2%) y (56,4%) de maestría en las docentes enfermeras.

**Coincidencias y diferencias en los hallazgos con otras investigaciones específicas en docentes universitarios médicos y enfermeras.**

De ahí que, Fornes (2004), en España afirma que “tradicionalmente se considera al personal de enfermería como uno del grupos más vulnerables a situaciones de hostigamiento laboral. Un porcentaje (17.2%) de enfermeras que se perciben asediados en su entorno laboral, existen coincidencias con este estudio en su fase cuantitativa con referencia a que también existe la presencia de acoso psicológico laboral en enfermeras con un 12,5% nivel medio y 8,3 % en alto. Además de la fase cualitativa donde permanentemente se narran experiencias y vivencias de conductas de hostigamiento.

Por lo tanto, se considera relevante reflexionar sobre estos hallazgos de las conductas de hostigamiento de las enfermeras, podría ser posible relacionarlo con los métodos de control y seguimiento periódico en los procesos del cuidado individual y colectivo, como una de las actividades del deber ser de la enfermera.

Todo esto acompañado del liderazgo, misticismo, la entrega, disciplina, normatividad, metodicidad, psicorigidez para el cumplimiento de las tareas y su estrecha relación con la responsabilidad y juramento que de eso depende la salud y la vida. Sin llegar a estigmatizar la profesión, podría pensarse que estos comportamientos están muy arraigados en sus conductas y puede conducir algunas de ellas a sobredimensionarlas hasta convertirlas en características agravantes para ser calificadas como acoso.

Asimismo, con respecto al control, normatividad y la disciplina de las enfermeras discutido en el párrafo anterior coincide con uno de los hallazgos en Charmaine (2002), quien realizó un estudio en enfermeras de tipo cualitativo etnográfico. Los puntos principales en el estudio fueron: Las enfermeras aprenden a ser violentas entre sí como parte de su comportamiento social cuando ejercen la enfermería. Donde se pudieron identificar cinco factores que rigen el ambiente en el que se desarrolla la violencia en al trabajo: reglas, contexto, locación, recursos y lenguaje.

También, en Justicia, Fernández y Benítez, (2006) en sus resultados señaló que el 9.3% de los empleados universitarios se considera víctima del acoso y es más frecuente en las mujeres. Al igual que en este estudio en los resultados cuantitativos prevalecieron las docentes mujeres en enfermería, pero el sesgo es que el mayor porcentaje de instrumentos aplicados fue a las mujeres (87,5 %) debido a que el gran porcentaje del cuerpo profesoral de enfermería son mujeres.

Por otro lado, Hoel y Cooper (2001) y de Justicia, Fernández y Benítez (2005) observaron que en el contexto universitario es más

común el acoso grupal que el individual. No obstante en este estudio en la fase cuantitativa se encontró a través del instrumento un acoso más individual descendente que grupal; aunque en las entrevistas en profundidad las víctimas refieren que también es grupal, es decir la presunta victimaria acosa alrededor de cuatro personas a la vez del grupo.

De manera que, las diferencias se enfocan en que en la literatura se encuentra el acoso grupal como cuando un grupo acosa a una persona, mientras que en este caso, los entrevistados consideran que es al contrario la presunta victimaria acosa este grupo de personas. Se puede explicar esta situación encontrada en la fase cualitativa, debido a que por intimidación y temores ratificados en las víctimas, en el proceso de recolección de información en la fase cuantitativa a través del instrumento no hubiesen contestado la verdad por temor a represalias.

Además, Pando, Ocampo, Águila, Castañeda y Amezcua, (2008) expresan: Aunque el número de casos de acoso psicológico (*mobbing*), encontrados en la institución educativa les parecieron pocos, les llamó la atención el número tan alto de profesores que refieren ser víctimas de violencia psicológica en su ambiente de trabajo (82.1%). De igual modo, en el presente estudio en su fase cuantitativa encontró en docentes universitarios médicos y enfermeras presencia de acoso en un nivel medio 5,3% y alto en 2,1 % a diferencia de la presencia de violencia con un 45,7% media y alta con 31,9%. Esto es natural que ocurra porque el fenómeno del acoso tiene implícitas conductas de violencia.

A su vez, Parra y Acosta (2010), concluyeron que el contexto de trabajo de la universidad y de la sanidad, presenta condiciones organizacionales e individuales favorables para el posible desarrollo del acoso psicológico en el trabajo. Además, que es contundente las grandes limitaciones o vacíos en este fenómeno en los aspectos jurídicos.

Los resultados anteriores coincidieron con los arrojados en este estudio en el plano cualitativo donde se pudo concluir que hay condiciones organizacionales como la falta de confianza en un directivo, la falta de control, la administración por metas, e individuales tales como: sensibilidad, baja autoestima e inseguridad propicios para la presencia de acoso. Aparte de ello, se contempló el desconocimiento por parte de las víctimas y el perpetrador sobre lo jurídico.

Por otra parte, los hallazgos en los estudios cualitativos localizaron ciertas casualidades sobre acoso psicológico laboral en docentes médicos y enfermeras ya presentados en el estado de la cuestión, como se mostrará enseguida, al revisar los estudios de Pie Tersen, (2007), Campos, Abarca. (2005).

Pie Tersen, (2007), desarrolla en una institución educativa otro estudio cualitativo fenomenológico, del acoso en el trabajo. Los hallazgos muestran que el acoso es evidente, donde la mayoría de incidentes ocurrieron entre un superior y subordinado, la mayoría de actos negativos experimentados fueron de naturaleza verbal e indirecta y la mayoría de comportamientos de acoso no fueron específicas de acoso, todos los perpetradores usaron tácticas verbales y/o indirectas para acosar a sus objetivos. Al respecto de



tales resultados se encontraron coincidencias en los resultados cuantitativos de este estudio como: se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo. Además, en la fase cualitativa frente a los comportamientos y formas verbales del perpetrador hacia sus víctimas como: Descalificadora, tono de voz alto, tono de voz imperativa, radical, hiriente, conflictiva y visceral.

Sin embargo, se puede mencionar que, de acuerdo a las características definidas por las víctimas constantes del perpetrador Tulipán lo consideran como: inteligente, autosuficiente, Incansable, arrolladora, displicente, no escucha, hiriente, descalificadora, crítica, vertical, comentarios hostiles, gestos intimidatorios, trato descortés y tono de voz alta. Por lo que, podríamos hacer una aproximación desde la salud mental e intentar tipificarla como una persona que presenta un trastorno narcisista de personalidad de acuerdo a los criterios del manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales de (*American Psychiatric Association*) donde estipula el código F60.8 como trastorno narcisista de la personalidad donde tiene cuatro de los específicos y los caracteriza así:

- Tiene un grandioso sentido de auto importancia
- Cree que es “especial” y único y que sólo puede ser comprendido por...
- Carece de empatía: es reacio a reconocer o identificarse con los sentimientos o necesidades de los...
- Presenta comportamientos o actitudes arrogantes o soberbias.

Por otro lado, Campos, Abarca. (2005) realizaron una investigación cualitativa en la que buscaron una aproximación con tres personas que han sufrido el acoso moral. Algunos de los hallazgos es que reconocieron haber tenido efectos perjudiciales a causa de su trabajo, tres de ellas señalan los aspectos físicos y dos señalan los aspectos psíquicos. También, se encontró que las víctimas experimentaron efectos sobre su salud física y mental. Además, todas reconocen haber sufrido por lo menos una vez por semana agresiones de tipo social, dos declararon saber que esa persona en la figura del agresor quería dañarlas.

Al contrario, en este estudio, en la fase cualitativa solamente dos de ellas admitieron y reconocieron intencionalidad o daño por parte del perpetrador, al igual que el testigo. No obstante, las otras dos víctimas consideraron que se trataba de un estilo de dirección. Estas últimas consideraciones se pueden presentar por la falta de conocimiento del fenómeno en las víctimas. Sin embargo, en los resultados cuantitativos señalaron en el instrumento que todas esas conductas eran manifestadas por el superior.

Por otro lado, en este estudio con respecto a las características del victimario descendente se tuvo coincidencias al compararlas con los hallazgos de la revisión sistemática del fenómeno en Parra y Acosta (2010), donde hay similitud en los siguientes aspectos: agresión y miradas y gestos despectivos. Resaltándose como aspectos diferentes o nuevos: Descalificadora, tono de voz alto, persona de contraste, tono de voz imperativa, radical, hiriente, conflictiva y visceral. Además, también coincide con ellos en que con respecto a la categoría poder definida por ellos se

encontró los códigos de acoso por parte de superiores, las víctimas con un rango inferior al acosador y el hostigamiento de superiores jerárquicos. A diferencia de este, que existe una presunta perpetradora descendente y otro horizontal una compañera de trabajo.

Por otro lado, Quiceno, Báez, Vinaccia (2008). En su revisión de tema sobre el incivismo en el lugar de trabajo mencionan:

Que en los Estados Unidos las Cortes Federales lo definieron operacionalmente como las conductas incívicas o de falta de civismo como el “maltrato interpersonal” basados en puntajes altos de la escala “workplace incivility”, como por ejemplo: realizar comentarios humillantes o despreciativos, dudas sobre el profesionalismo de los demás, tentativas de inducir el comienzo de conflictos personales y trato poco profesional tanto en público como en privado.

A pesar de, que la revisión enmarca la diferencia entre incivismo y acoso donde radica que el primero carece de intencionalidad clara o consciente, ambos tienen una gran similitud. De manera que, al distinguirlo con los resultados de este estudio es necesario resaltar que solamente dos víctimas y la testigo refieren intencionalidad. Lo que nos podría conducir a pensar que existe una brecha en los dos constructos que podría prestarse para confusiones, pues igualmente lo diferencian del *mobbing* porque no se desarrolla entre iguales. Aunque, en las revisiones teóricas de esta investigación aparece el acoso en diferentes tipos: descendente, ascendente y horizontal.

Incluso, con referencia al tipo de acoso, Rimelque (2006) describe los tipos de acoso psicológico laboral y en específico el horizontal como: en esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo ó por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que un grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rige por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo o al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques.

En este caso se describe en las entrevistas ejecutadas relacionando el acoso psicológico por un individuo o compañero de grupo. Coincide en esta investigación en que las víctimas y el testigo también vivencias y visualizan una compañera de trabajo que hace las veces de acosadora, construyen y representan las características de esta persona como: tiene poder, descalificadora, cuestionadora, falsa, entrometida y oportunista. Para las víctimas en su vida cotidiana laboral presentan una realidad interpretada y que para ellas tiene el significado subjetivo de acoso psicológico horizontal.

De igual modo, en la fase cuantitativa dos de las presuntas víctimas señalan en el instrumento recibir todas estas conductas hostiles más que al resto de compañeros desde el superior y un compañero de trabajo.

También, desde las emociones y los sentimientos de las víctimas en esta investigación hay semejanzas con el estudio previo de Parra y Acosta (2010), donde encontraron en este sentido en particular: temor o miedo al agresor, trastornos del sueño,

nerviosismo, odio y sentimientos de injusticia. Aparecerían en esta investigación como diferentes o nuevos sentimientos y emociones en las víctimas como tristeza y desánimo.

Por otra parte, Parra y Acosta (2010), en la revisión sistemática de estudios cuantitativos del acoso psicológico en los aspectos de la experiencia y acciones de los acosados hallaron las categorías: Trabajar más fuerte y organizado, hablar cara a cara con el acosador, ser más cuidadoso en el trabajo y evitar errores. Al contrario, en esta investigación las presuntas víctimas específicamente en las docentes universitarias enfermeras están aisladas, atadas y con deseos de retirarse.

Con respecto a la somatización, es de anotar que la revisión sistemática de Parra y Acosta (2010), coincide con este estudio específicamente en el plano físico con los trastornos del sueño llamado en este caso insomnio, agotamiento y el cansancio. Pese a, que en esta investigación se visualizó como nuevo en el grupo de víctimas dolores corporales y pérdida de energía.

Más aún, con respecto a las ayudas para hacerle frente al fenómeno es importante mencionar que en las conclusiones de: Parra y Acosta (2010) expresan en los memos o problemáticas generales que no evidenciaron estudios sobre ayudas para hacerle frente al fenómeno. Y es en este caso particular que en estas víctimas se logró conocer sus ayudas como: el manejo de la respiración y perdonar. Además, algunas expresaron diversas formas de afrontarlo desde el plano físico como: relajación, descansar, comer sanamente y respirar profundo. También desde el plano espiritual mental y social como: mejorar el ser, no guardar rencor,

buscar la felicidad, libertad para pensar; solicitud de ayuda a un compañero, estar con compañeros y moverse en otros espacios.

Por demás, en los hallazgos sobre la explicación de las víctimas sobre el origen del perpetrador únicamente coincidimos con lo referenciado como: la envidia. No obstante, Parra y Acosta. (2010) mencionan las siguientes categorías: Envidia, egolatría, prepotencia, cobardía, narcisismo e inmadurez. A diferencia de este estudio donde se encontró como nuevas percepciones de las víctimas de la posible explicación de la actuación de su perpetrador como: especies de vacíos o carencias afectivas y privaciones en la vida del perpetrador.

Además, esta interpretación coincide con el modelo octagonal explicativo del *mobbing* por Piñuel (2008) quien menciona:

*Como uno de los factores personales los testigos mudos y ausencia de apoyo social. La adaptabilidad equivale supuestamente a la capacidad de la persona de adaptarse al cambio, de vivir en la inseguridad estructural del mundo actual, de aclimatarse rápidamente, de aceptar lo que otros "más rígidos" o acaso "éticamente remilgados" no aceptaría, en definitiva de lo que ya Darwin denomina "triunfar en la selección natural de las especies"*

Otros de los hallazgos con referencia al auto descripción de las víctimas fueron: sensibles, amplia experiencia, trabajadoras y con alma de justicieras. Se pudo evidenciar en las entrevistas que el factor común de las cuatro presuntas víctimas fue su amplia experiencia laboral, el acervo de historia profesional y sus capacidades intelectuales. Al contrario, en Parra y Acosta (2010) en los aspectos de la personalidad de los acosados encontraron las siguientes categorías: Baja autoestima, obsesivos compulsivos,

preocupados por el orden y el control, demandantes de atención significativa y ansiosa depresiva.

Por otro lado, con referencia a los aspectos organizacionales descritos por las víctimas desde sus experiencias del acoso donde vivenciaron como factores comunes: Pérdida de confianza en un directivo, ausencia de mecanismos de control de los directivos, permisividad administrativa, entrega de poder, los lineamientos de administración por metas y la acreditación como prioridad. Todos estos factores los entrevistados los explicaban como una forma de facilitar que el presunto perpetrador actuara sobre las víctimas.

También, en Parra y Acosta (2010), se identificó que los aspectos organizacionales como los factores más comunes de la causa de acoso psicológico fueron: Climas organizacionales poco estimulantes, trabajos rutinarios, trabajo estresante, ritmo de trabajo, dificultades de la tarea, ausencia de directrices claras, gestión empobrecida, clima de metas, cambio organizacional, inequidad laboral, ansiedad social, tipo de contratación, incidencia de agresión y violencia, conflicto del rol, sobrecarga de tareas, problemas de comunicación y organizaciones enfermas. Es decir, hubo coincidencia con respecto al clima de metas. A parte de ello, se encontró en estas vivencias de presuntas víctimas aspectos nuevos como: Pérdida de confianza en un directivo, ausencia de mecanismos de control de los directivos y entrega de poder. Todos estos aspectos relacionados con la jerarquía, el control y el poder.

De manera que, al revisar el término poder en filosofía se conjuga con la jerarquía y el control. Florian (2002), define el poder como el término que durante mucho tiempo se ha asociado

políticamente con el estado, la dominación, la autoridad de las instituciones y órganos de gobierno.

Por esto, nos conduce a reflexionar sobre el poder desde la siguiente perspectiva. Foucault, (2003) expresa que:

*Alguien dijo: la esencia concreta del hombre es el trabajo. En verdad, esta tesis ha sido enunciada por muchos: la encontramos en Hegel, en los poshegelianos y también Marx, en todo caso en el Marx de cierto periodo, diría Althusser; como yo no me intereso por los autores, sino por el funcionamiento de los enunciados, poco importa quién lo dijo o cuándo. Lo que yo quisiera que quedara en claro es que el trabajo no es en absoluto la esencia concreta del hombre o la existencia del hombre en su forma concreta. Para que los hombres sean efectivamente colocados en el trabajo y ligados a él es necesaria una operación o una serie de operaciones complejas por las que los hombres lleguen a encontrarse realmente, no de una manera analítica sino sintética, vinculados al aparato de la producción para el que trabajan. Para que la esencia del hombre pueda representarse como trabajo se necesita la operación o la síntesis operada por un poder político.*

Por lo tanto, creo que no puede admitirse pura y simplemente el análisis tradicional del marxismo que supone que, siendo el trabajo la esencia concreta del hombre, el sistema capitalista es el que transforma este trabajo en ganancia, ganancia añadida o plusvalía.

En efecto, el sistema capitalista penetra mucho más profundamente en nuestra existencia. Tal como se instauró en el siglo XIX, este régimen se vio obligado a elaborar un conjunto de técnicas políticas, técnicas de poder, por las que el hombre se encuentra ligado al trabajo, por las que el cuerpo y el tiempo de los hombres se convierten en tiempo del trabajo y fuerza de trabajo que pueden ser efectivamente utilizados para transformar en plusganancia.



Pero, para poder que haya plusganancia es preciso que haya subpoder, es preciso que en la existencia humana se haya establecido una trama de poder político microscópico, capilar, capaz de fijar a los hombres al aparato de producción, haciendo de ellos agentes productivos, trabajadores.

De manera que, estas experiencias vividas y relacionadas desde su óptica por aspectos organizacionales nos lleva a darles una aproximación del contexto desde el poder.

Finalmente, recordar que desde la sociología comprensiva, Schütz, A. (1993). Considera que: las vivencias puras son situaciones o experiencias, que el actor vive en plenitud y de las cuales está consciente. Las vivencias del actor, son sinónimo de contenidos de conciencia se expresan como percepción, representaciones de imaginación y actos del pensamiento conceptual.

### **Desde los modelos teóricos y explicativos**

De acuerdo a los hallazgos cualitativos en las interpretaciones de las narraciones de experiencias y vivencias de los participantes, se encontraron unas afinidades en los resultados con: el modelo teórico de Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2000): específicamente, su estructura contempla efectos causantes del mobbing procedentes de la organización del trabajo como: estilo de supervisión y características de la personalidad, similares a algunos de los hallazgos en este estudio como la auto descripción de la presunta victimaria en relación a su estilo de gerenciar y liderar como: control periódico, obsesión por el tiempo y la organización y exigencia de resultados y de la narración de las experiencias de las víctimas y el

testigo con referencia a la personalidad que le caracteriza como: explosiva, colérica, visceral, radical y con mesianismo.

Con respecto al modelo interactivo de la violencia en el lugar del trabajo de Chapell y Di Martino (2002) existe una similitud en uno de los aspectos del contexto social y económico como la precariedad laboral con nuestros casos de víctimas los cuales se caracterizaban por tener condiciones laborales desfavorables como contratos laborales a término fijo, los cuales podían ser renovables cada seis o un año.

Y, finalmente, con respecto al tomado como punto de referencia de esta investigación, el modelo multifactorial del acoso laboral modificado de Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia (2003), podemos discutir lo siguiente: En este estudio y en los hallazgos encontramos semejanzas en el enfoque general en cuanto a que es multifactorial es decir también encontramos diversas causas y factores que pueden explicar el acoso tanto organizacionales, como aspectos individuales y conductuales de la víctima. Pero, el estudio tuvo el privilegio de contextualizar también a los victimarios desde varias ópticas y factores lo que hace que esta investigación haga un aporte desde este ámbito.

En consecuencia, se finalizó haciendo una interpretación aproximativa del acoso psicológico laboral experimentado y vivido por los participantes, partiendo de investigaciones anteriores y teniendo como referente los resultados de estas experiencias específicas en docentes universitarias enfermeras, de la siguiente manera:

El acoso psicológico laboral es un fenómeno donde una persona, o personas, con poder dentro de una organización centralizada y poco normalizada, que posibilita el sometimiento; con un estilo autocrático de dirección sin claridad en los roles organizacionales, cuya gestión se orienta al cumplimiento de metas desde el sometimiento, las exigencias disciplinares grupales y el uso de métodos de rendición, en medio de un sistema de contratación precaria; y, con carencia de civismo y de habilidades sociales del perpetrador, porque la organización lo acepta, realiza actividades de descalificación pública acompañadas de episodios de cólera, explosividad e intimidación verbal dirigidos a todo el grupo de trabajo; pero, con especial obstinación (encarnizamiento) en aquella o aquellas personas que tengan características de aventajamiento económico y estabilidad emocional, sentimental y familiar, conduciéndolos hasta la separación del grupo, la descalificación o la amenaza de despido, produciendo en él efectos psíquicos como: miedos y temores a ser críticos y a expresarse, por la descalificación y humillaciones públicas a que es o son sometidos, llevándolos también a trastornos en su salud laboral como cansancio, dolores corporales, pérdida de fuerza, agotamiento mental, pérdida de energía y trastornos del sueño.

También, se obstina, en quienes posean aspectos personales o profesionales que le despierten sentimientos de diferencia, carencia o le signifiquen generación de aportes diferentes a sus ideas, lineamientos o designios para el grupo. Conduce al acosado o acosados.

Finalmente, mencionar es estudio mixto permitió que mediante la fusión de los resultados cuantitativos y los hallazgos cualitativos se pudieran conjugar los datos con las narraciones llevándonos a afirmar la presencia de acoso psicológico laboral. También, teniendo en cuenta el

instrumento técnico de IVAPT–Pando, los parámetros teóricos y la normativa jurídica colombiana Ley 1010 de 2006. Igualmente, se pudo corroborar la coincidencia de algunos hallazgos cualitativos con los cuantitativos de las víctimas con referencia a la comunicación de la presunta perpetradora en los siguientes aspectos: se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien, se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo y han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.

Asimismo, con respecto a la intencionalidad, lo cualitativo se identifica en las narraciones frente a este aspecto con los resultados cuantitativos como: se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones, se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona, se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa y se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera) más que al resto de mis compañeros.

En consecuencia, es necesario hacer énfasis que si bien es cierto bajo los resultados cuantitativos con sus parámetros técnicos y teóricos existe presencia del fenómeno. Igualmente, lo cualitativo mediante las narraciones de sus experiencias y vivencias significativas confirma su existencia. A pesar de, que la Ley 1010 de 2006 lo considere también así desde su descripción normativa. No obstante, solicite lo probatorio.

## **CONCLUSIONES**

### **De la metodología empleada**

#### ***Verificación de los objetivos***

Los objetivos fueron conseguidos, en primera instancia la fase cuantitativa nos permitió conocer la ocurrencia del acoso, las frecuencias de las conductas hostiles más frecuentes y su diferenciación con la presencia de violencia. También, sus aspectos sociales demográficos y laborales que caracterizan esta población docente médica y de enfermería.

En la fase cuantitativa es importante resaltar que el instrumento utilizado para la detección de los casos positivos del acoso psicológico laboral IVAPT-Pando, no presenta inconvenientes mientras los investigados señalan la presencia e intensidad de la violencia psicológica laboral, pero, se presta para la ambigüedad al contestarlo en la columna "B", específicamente en las sub-columnas dos y tres, con referencia a que si es testigo de la ocurrencia del acoso al resto de sus compañeros y también aplica que más que al resto de compañeros. Precisamente para la calificación del acoso psicológico laboral, se requiere de mucha explicación para su comprensión, los investigados refieren que no son claras las respuestas posibles. Esto nos conduce a pensar que pudo haber sido un sesgo para la detección del acoso psicológico grupal.

A su vez, la complementariedad con la fase cualitativa nos condujo a comprender las experiencias y vivencias de los participantes. Además, accedió ahondar y conseguir una visión integral del fenómeno acoso psicológico laboral en los docentes

universitarios médicos y enfermeras, aspecto que no sucediera a través de la comprobación de un instrumento o encuesta específica o una teoría en especial, donde se habrían limitado y sujeto a los conocimientos predeterminados.

### ***Del enfoque teórico***

El método fenomenológico usado se ratifica en esta investigación como una de las principales formas de entendimiento y comprensión humanas, ideal para regir las exploraciones cualitativas, de acuerdo a Todres, Holloway. (2006) donde indica: que los seres humanos se podían entender desde el interior de su experiencia subjetiva, la cual no podía ser sustituida aceptablemente por ningún análisis o explicación exterior. Se necesita una visión desde dentro de la perspectiva de una persona para cualquier conocimiento exhaustivo del comportamiento humano. Los fenomenólogos enfatizan así la importancia de describir e interpretar la experiencia humana y buscarla de las formas más convincentes y reveladoras. Todo esto se demostró a través de las entrevistas en profundidad donde los participantes asumieron haber estado inmersos en el fenómeno en estudio y expresaron sus momentos vividos y experimentados en su vida cotidiana laboral con el detalle de sus emociones, sentimientos y percepciones.

También, es importante resaltar que este estudio buscó ir un paso más allá de la relación numérica prevalencia del acoso y mostrar, en palabras del receptor, las conductas hostiles de la presunta victimaria, sus efectos y lo que dicho fenómeno significa para quien lo padece. Se espera que en esta forma de presentar los

datos permita una mejor comprensión de lo que se considera y se presume acoso y justifique estudios posteriores.

Se manera que, se utilizó el enfoque cualitativo con método fenomenológico a la luz de la sociología comprensiva de Schütz, pues se consideró un modelo que al encargarse de la construcción social de la realidad permitió comprender como los sujetos: presuntas victimaria, víctimas y testigo conciben y significan el fenómeno del acoso psicológico laboral. Por lo tanto, para el estudio fueron convenientes para aproximarse a las experiencias y las vivencias de las víctimas y del perpetrador, ya que admitieron indagar y averiguar el acoso dentro del contexto real de los sujetos.

También, el análisis realizado de las entrevistas en profundidad a luz de Alfred Schütz desde la sociología comprensiva, nos lleva a reflexionar retomando las palabras de Leal, R. (2006), donde expresa que:

*El pensamiento de Schütz corresponde a una especie de almacenamiento de vivencias previas a la acción presente. Estas vivencias incluyen las experiencias directas que ha tenido el actor y aquellas que le han sido transmitidas por el otro, sea en forma oral o escrita. El conocimiento que constituye este “acervo” proviene de las experiencias que ha tenido el sujeto y de los conocimientos que hereda socialmente. Las vivencias ayudan al actor a un desempeño más adecuado en la “vida cotidiana” y le permiten asumir, describir y resolver las nuevas situaciones que debe experimentar en el “mundo de la vida”. En el caso del observador – científico, el “acervo de conocimiento” también cumple una función de insumo; sin embargo, los recursos a los cuales recurre le son útiles en los procesos de interpretación.*

Asimismo, y desde la óptica anterior, en las entrevistas en profundidad realizadas a las presuntas perpetradora, víctimas y testigo de acoso condujo a que expresaran sus vivencias

experimentadas, le dieron atención a unas vivencias específicas ya transcurridas, les surgieron espontáneamente y este proceso nos permitió y facilitó extraer de la corriente de la conciencia de ellos, nos ayudó a tomarlas, leerlas, releerlas, organizarlas, analizarlas y finalmente a plantearles una definición del significado aplicable a estas vivencias de los participantes.

### ***Para las instituciones educativas y de salud***

El tipo de contratación por tiempo definido, las políticas de evaluación y seguimiento por terceros, manifestaron en este estudio ser precarias y pueden generar un escenario propicio para la intimidación y el hostigamiento.

Por otra parte, a pesar que existe la Ley 1010 de 2006 de acoso laboral en Colombia, la falta de conocimiento del fenómeno del acoso hace que se subestime el problema en las instituciones, que se desconozca su presencia y no se tomen medidas al respecto.

La falta de políticas gubernamentales de prevención de acoso laboral en las instituciones, hacen que se permita la presencia de este fenómeno.

Determinar y legislar las acciones que deben desarrollar con respecto a la responsabilidad del patrono de hacer aportaciones e implementaciones sistémicas a la mejora del entorno laboral que genere prevención de la presencia de acoso, que se tengan políticas empresariales de divulgación y de la negación ante el fenómeno, que tenga como resultado un entorno de trabajo saludable y satisfactorio.



### ***Logros y limitaciones de esta investigación***

Con este proyecto, se alimentó una línea de investigación de riesgos psicosociales en grupo de investigación perteneciente a Colciencias; a la vez se incursionó en un proceso novedoso como el de los estudios cualitativos en la salud ocupacional.

A su vez, la presente investigación tuvo las restricciones dadas desde la perspectiva cualitativa, es decir la dificultad de extender y transpolar los resultados conseguidos a otro contexto.

También, tuvo las prolongaciones del tiempo por parte de las presuntas víctimas para permitir la entrevista en profundidad debido a los temores y miedos frente al tema, a la inseguridad sobre el permitirlo o no, en las percepciones sobre las repercusiones laborales que estas infidencias podían tener, frente a la necesidad y dependencia de su trabajo, a la falta de confianza por sucesos anteriores del mal manejo por parte de un directivo y un mando medio frente al conocimiento de los hechos.

Es importante resaltar la no aceptación para ser entrevistados de dos de los participantes docentes universitarios médicos, a pesar de que se les dio a conocer de los resultados positivos del instrumento les caracterizaba como presuntas víctimas. Sus fundamentos fueron: hubo equivocación en sus respuestas en el diligenciamiento del instrumento.

La totalidad de las víctimas entrevistadas actualmente no se encuentran en el contexto laboral donde referenciaron el acoso. Pues, cuando contestaron el instrumento IVAPT–Pando, se encontraban laborando. De ahí que, el acoso psicológico laboral

repercutió en las víctimas con consecuencias físicas y emocionales, se sintieron forzados al retiro, fue causa de retiro voluntario, lo que les ocasionó la búsqueda de otras alternativas de ocupación y de otros espacios, dadas las circunstancias sociales y económicas que así se los permitieron.

En cambio, una de las presuntas víctimas, Lirio específicamente, después de un retiro voluntario, de un tiempo de descanso por meses regresó al ámbito laboral y actualmente reconfirma seguir viviendo el mismo proceso de acoso. Sin embargo, para las otras personas que continúan en el espacio donde presuntamente ocurre el acoso, no aceptaron a través del instrumento de medición el haber estado viviendo el fenómeno en estudio, aunque referenciaron la presencia de violencia. También las víctimas refirieron en las entrevistas que en el contexto grupal al cual pertenecieron existe el acoso laboral descendente y horizontal de lo cual fueron testigos y que existe la postura del silencio del grupo debido al sentimiento de abandono por parte de las estructuras organizativas.

### ***Propuestas***

Los resultados obtenidos, así como las conclusiones anteriormente expuestas, ponen de manifiesto la necesidad de la puesta en marcha de diversas iniciativas. Nosotros sugerimos las siguientes:

Es importante reconocer la trascendencia de preparar las instituciones educativas del nivel superior y de salud en la definición e implementación de políticas empresariales en prevención del acoso:

campañas de divulgación, prevención y guías o derroteros del quehacer frente al hecho. Igualmente, en especial al gremio de docentes universitarios médicos y enfermeras prepararse y consolidarse en estrategias de afrontamiento frente al acoso. Además, del trabajo continuo y permanente del crecimiento del ser en aspectos como autoestima, autocontrol y asertividad.

Es decir, trabajar en las instituciones universitarias y de salud de manera que sus intervenciones preventivas integren la estructura organizativa, la gente y en estrategias corporativas que conduzcan a relaciones laborales más armoniosas y entornos saludables.

Por lo que, se deben implementar estrategias educativas y de divulgación masiva de lo que es y no es el acoso psicológico laboral con el objeto de ofrecer discernimiento frente al tema y no permita que sea utilizado como mecanismo de sabotaje de los trabajadores incompetentes y deficientes de las instituciones.

A su vez, el diseño de folletos, cartillas y pendones ilustrativos masivos que permitan visualizar y comprender fácilmente aspectos tan sencillos como la definición, normativa jurídica, características, el que hacer frente al fenómeno, mecanismos de afrontamiento y medidas de prevención. Pero, por sobre todo promover las conductas armoniosas y saludables que favorezcan los ambientes laborales.

### ***Ideas y aportaciones al campo de conocimiento***

El logro obtenido a través de esta perspectiva epistemológica y esta metodología cualitativa, el cual permitió la aportación en el comprender el significado que cada uno construyó desde las experiencias y las vivencias del presunto acoso psicológico laboral de

la presunta perpetradora. No obstante, se realizó con cada una de las cuatro víctimas, así como del testigo.

De ahí que, en la investigación surgieron encuentros, entrevistas donde la presunta victimaria donde conoció los resultados cuantitativos de la presencia de acoso percibido por su grupo de trabajo y las percepciones del porque la califican como perpetradora.

Por consiguiente, hubo hallazgos relevantes descriptivos en sus opiniones, conducta, apariencia, comportamiento y comunicación en la presunta perpetradora. Además, de sus vivencias gerenciales, profesionales y características individuales.

Aparte de ello, aportes relativos a los cuatro existenciales de Merleau Ponty donde a través de las entrevistas se describió como era la relacionalidad, corporeidad, temporalidad y espacialidad de las vivencias y experiencias de la presunta perpetradora con sus colaboradores.

También la aproximación de una explicación interpretativa de significados de las experiencias y vivencias significativas desde las opiniones, sentimientos, percepciones de las presuntas victimaria, víctimas y testigo del acoso psicológico laboral.

El punto de interés estriba en el desarrollo de estudios únicos centrados en lo humano, centrada en las experiencias personales ocultas y profundas de las presuntas perpetradora, victimarias y testigo.

### ***Algunas vías de investigación***

Nuestra investigación ha ilustrado sobre las experiencias y vivencias del acoso psicológico laboral en las víctimas entrevistadas, pertenecientes al contexto de la docencia universitaria en salud como lo fueron médicos y enfermeras.

De acuerdo a Rodríguez, Gil (1996), entendemos el informe de investigación como una puerta, que, posiblemente abra nuevos caminos, abra nuevas investigaciones, en la aproximación al conocimiento de un tipo de realidades o fenómenos, y no únicamente, como la etapa final de un proceso de investigación.

No obstante, hay teorías y nociones en referencia al fenómeno del acoso psicológico laboral, el transcurso para conquistar más conocimientos, no debe asumirse por concluido, meditando que en la generalidad, las investigaciones están restringidas, por la disposición de las víctimas para sacar a flote los aspectos más íntimos vividos en sus escenarios de trabajo, en igual forma el de la falta de conocimiento del fenómeno y de la no aceptación por parte de los perpetradores como es el caso de esta tesis doctoral.

Por otro lado, reflexionamos por ejemplo en estas investigaciones:

- El acoso psicológico laboral desde la óptica de la antropología social visto desde la economía, la relación de la dependencia del trabajo versus la adaptación negativa al fenómeno.

- El acoso psicológico laboral a la luz y desde la explicación de la cultura del silencio desde la perspectiva de la resiliencia y el de las necesidades básicas humanas.

- El acoso laboral desde la perspectiva del psicoanálisis bajo la teoría psicoanalítica de Freud.

- Creación, aplicación y validación de un nuevo instrumento de detección del acoso psicológico laboral que permitiera identificar no solo los casos positivos sino también los factores que puedan ser sus causales como factores individuales, grupales y organizacionales, cuyos resultados puedan destinarse a la prevención e intervención desde el conocimiento más profundo del fenómeno.

Finalmente, terminamos esta investigación con la pretensión de haber contribuido en algo y con la complacencia de haber llegado a este punto de la investigación, así sea con destellos y penumbras, bríos e infortunios para contribuir a la ciencia a explorar en su dimensión a este fenómeno del acoso psicológico laboral, que permita su comprensión, para así en un futuro pensar en la posibilidad de descartarlo, de eliminarlo de esos ambientes insalubres y dañinos que existen en los contextos laborales. Y en específico en el gremio de docentes universitarios médicos y enfermeras, cuando no han sabido, o no han decidido dar una respuesta que sea un modo de afrontarlo, también a los problemas que tiene la vida cotidiana del trabajo y proyectar una respuesta humana. En definitiva lograr erradicar el fenómeno nocivo para la salud, el acoso laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, M. (1998). Repercusiones psicosociales del desempleo. “Un estudio fenomenológico”. Tesis de trabajo de grado en maestría no publicado, Universidad Autónoma de Querétaro, México.

Acosta, M. (2007). El acoso moral en el trabajo y el estilo personal en el manejo de conflictos en los trabajadores administrativos y de servicios del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, Jalisco, México”. En *Revista Ciencia y Trabajo*, 11(31), 14-17. Disponible en: <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/31/4.pdf>

Acosta, M., Torres, TM., Parra, L., Aguilera, MA. (2009). El proceso existencial y vivencial del acoso psicológico laboral en empleados de diferentes centros de trabajo en Latinoamérica 2009 – 2012. Un estudio mixto. Macroproyecto de investigación no publicado, Universidad de Guadalajara, México.

Aguilera, MA., Torres, T. (2008). Vivencias de jubilación y prejubilación en odontólogos. *RESPYN. Revista de Salud Pública y Nutrición*, 1(9).

Aguilera, MA., (2007). Vivencias de Jubilación y Prejubilación en Odontólogos del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, 2004-2006 (Tesis de Doctorado). Universidad de Guadalajara. Guadalajara.

Alcover, C. M., Martínez, D., Rodríguez, F., Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. España: imprenta Fareso S. A.

Aldrete, G, Pando, M, Aranda, C, Torres, T, (2006). Acoso Psicológico. ¿Un problema de género? *Enseñanza e Investigación en Psicología. Universidad de Veracruz, 11(001)*, 53-63.

Aquino, K., Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization: social roles and patterns of victimization in the dyadic relationships. *Journal of Applied psychology, 89(6)*, 1023-1034.

Azevedo de Moura, M. "Assédio moral". *Temas de Recursos Humanos*. [http://www.ismabrasil.com.br/pg\\_pde\\_003.htm](http://www.ismabrasil.com.br/pg_pde_003.htm)

Berger, P., Luckmann, T. (2001). *La Construcción Social de la Realidad*. Argentina: Amorrortu editores.

Bonilla, C., Rodríguez, P. (2000). Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. Colombia: Grupo editorial Norma.

Breña, R (2003). *El primer liberalismo español y la emancipación de América: tradición y reforma*. Revista de Estudios Políticos (Nueva Época). Núm. 121. Julio – septiembre.

Campos, P. Abarca, C. (2005). Acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo. Costa Rica. Disponible: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152005000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152005000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Castillo, E. (2008). La fenomenología interpretativa como alternativa apropiada para estudiar los fenómenos humanos. Revista Investigación y Educación en Enfermería, Volumen 18 No 1. Disponible en:



[http://www.google.com.co/search?hl=es&source=hp&q=udea.edu.co%2Frevista%2Fmar2000%2FFenomenologia.html&meta=&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs\\_rfai=](http://www.google.com.co/search?hl=es&source=hp&q=udea.edu.co%2Frevista%2Fmar2000%2FFenomenologia.html&meta=&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs_rfai=) [Citado el 16 de Junio de 2010]

Comisiones Obreras. (2002). Acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*): Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud. Madrid: CC.OO.

Charmaine, J. (2002). *Silent Hell. Workplace violence and bullying*. Norwood, Australia: Peacock Pub.

Crabtree, Miller. (1992). *Doing Qualitative research*. Newbury Park, CA: Sage

Coffey, A., Atkinson, P. (2003). Encontrar el sentido a los datos cualitativos estrategias complementarias de investigación. Contus editores.

De Pablo, C (2007). *Estrés y Hostigamiento Laboral*. Alcalá: Formación Alcalá.

Dey, I. (1993). *Qualitative data analysis: a user friendly guide for social scientists*. Londres: Routledge and Kegan Paul.

Diario Oficial (1984) Decreto Número 0614 de 1984. 79. Recuperada en:

[http://www.ingeminas.gov.co/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=140&Itemid=1](http://www.ingeminas.gov.co/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=140&Itemid=1)

Di Martino, V., Hoel, H, & Cooper, C.L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Luxemburgo: Oficina 257 organiza Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas

Doyle, E. (2001). *Dignity at work: the challenge of workplace bullying*. Dublin: stationary office

Einarsen, S, (1996). *“Bullying and Harassment at Work: Epidemiological and Psychological Aspects”*. PhD thesis, Department of Psychological Science, University of Bergen.

Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and victimization of men. *Violence and Victims, 12*, 247-263

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work. A review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior, 5(4)*, 379-401

Einarsen, S., & Hauge, L. J. (2006). Antecedentes y Consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: Una revisión de literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 3(22)*, 251-273.

Ferrante, C. (2000). Corporalidad y temporalidad. Fundamentos fenomenológicos de la teoría práctica de Pierre Bordieu *Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*, Volumen 20 No 4. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/nomadas/20/carolinaferrante.pdf> [Citado el 16 de Junio de 2010]

Flórez, J. A. (2005). Acoso moral y psicológico al médico: *Mobbing*. *Salud global.5 (1)* ,1-12.

Fornes, J. (2004). Hostigamiento psicológico (*mobbing*) en enfermería. Un estudio piloto. *Revista española de enfermería, 9(27)*. 568-576.

Foucault, M. (2003). *La Verdad y las formas jurídicas*. Gedisa editorial.

Gil – Monte, P., Carretero, N., Luciano, J. (2006) Prevalencia del *mobbing* en trabajadores de asistencia a personas con discapacidad. *Revista y Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(3), 275-291

Gimeno, R. (2009). *La Presión Laboral Tendenciosa (Mobbing)*, Girona: Universidad de Girona.

Goetz, J. P., LeCompte, M. D. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.

Góngora, J.J., Lahera, M., & Rivas, M. L. (2002). *Acoso Psicológico en el Trabajo. "Mobbing"*. Pamplona: Departamento de Presidencia e Interior del Gobierno de Navarra.

Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós Contextos.

Hoel, H., & Cooper, C. L. (2001). Origins of bullying: theoretical frameworks for explaining workplace bullying. En N. Tehrani (Ed.), *Building a Culture of Respect: Managing Bullying at Work* (pp. 3-19). London: Taylor and Francis.

Husserl, E. (1995). *Investigaciones lógicas (I)*. Editorial Alianza. Madrid.

ILO/WHO (1984) *Committee on occupational health*, 9 sesión, Ginebra. Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.

Justicia, F., Fernández, E., Benítez, J.L., Villena, M.D., García, A., & Caurcel, M. J. (2002). *Cuestionario sobre Acoso Laboral en Contextos Universitarios*. Manuscrito no publicado. Registro No Gr-1196-02

Justicia, F., Fernández, E., & Benítez, J.L. (2005). *Mobbing in the university: results of a research among university employees*. En Actas oficiales del 9<sup>th</sup> *European Organizational Psychology*. Granada 3-8 de Julio de 2005.

Justicia, F., Fernández, E., & Benítez, J.L. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(3), 293-308.

Lanigan, R. (1988). *"Phenomenology of Communication"* Duquesne University Press, Pittsburgh, PA.

León, B., Mago, G. (2010). Reflexiones sobre el artículo 14 del convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo. *Revista la salud de los trabajadores*, 18(1), 1-2. Recuperado el 21 de diciembre de 2010, de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315013820100007&scrip=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315013820100007&scrip=sci_arttext)

Lewis, S. & Oxford, J. (2005). Women's experiences of workplace bullying: changes in social relationships. *Journal of community Applied social Psychology*, 15, 29-47

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.

Leymann, H. (1996). The content and development of *mobbing* at work. *European Journal of Work and Organizational Psychologist*, 5(2), 165-184.

Liefooghe, A.D.P., & Davey, K. M. (2001). Accounts of workplace bullying: the role of organization. *European Journal of Work and Organizational Psychologist*, 10, 375-392.

Luckmann, T. (1996). *Teoría de la acción social*. Paidós: Barcelona.

Magin, P., Adams, J., Ireland, M., Joy, E., Heaney, S., Darab, S., (2005). The response of general practitioners to the threat of violence in their practices: results from a qualitative study.

Newcastle, Australia. Disponible en:  
<http://fampra.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/23/3/273>

Martínez, M. (2006). *Comportamiento Humano. Nuevos métodos de la investigación*. México. Ed. Trillas.

Martínez, M. (2010). Uso del programa computacional Atlas.ti de Thomas Muhr (Univ. De Berlín) en la estructuración teórica de "datos cualitativos. Extraído el 14 de diciembre de:  
<http://prof.usb.ve/miguelm/estructuracionteorica%203>

Messeguer, DP. (SF). *El acoso psicológico en el trabajo (|mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola*. Murcia. Universidad de Murcia recuperado el 14 de abril de 2009, de:

[http://www.tdr.cesca.es/TDX/TDR\\_UM/TESIS/AVAILABLE/TDR060610\\_8-140238//SolerSánchez.pdf](http://www.tdr.cesca.es/TDX/TDR_UM/TESIS/AVAILABLE/TDR060610_8-140238//SolerSánchez.pdf)

Ministerio de la Protección Social. (2006, Enero 23). Ley 1010. Recuperado abril 14, 2009, de <http://www.minproteccionsocial.gov.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo15328DocumentNo2474.PDF>

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008: Recuperado abril 14, 2009, de: <http://www.minproteccionsocial.gov.co/VBeContent/NewsDetail.asp?ID=18063>

Ministerio del Trabajo y Seguridad Social (1989). Resolución 1016 de 1989: Recuperado diciembre 26, 2009, de: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2004). *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*. Medellín: Nueva era arteimpres Ltda.

Moreno, B; Martínez, G; Marino; R; Muñoz, A; Gálvez, M. (2006). Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo*, Vol. 22, No. 3, p.p 333-346. Disponible en: <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/Predictores-organizacionales-acoso-psicologico.pdf> [Citado el 16 de Junio de 2010]

Muñoz, A (2010). Promoción de la salud en los lugares de trabajo: teoría y realidad. *Revista de Medicina y Seguridad del Trabajo*, Vol. 56, No. 220. Disponible en:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2010000300004&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2010000300004&script=sci_arttext)

Organización Mundial de la Salud. Ministerio de Salud y Bienestar Social de Canadá, Asociación Canadiense de Salud Pública. (1986). Primera Conferencia Internacional sobre Promoción de la Salud. *Carta de Ottawa para la promoción de la salud*. Ottawa.

Organización Mundial de la Salud. Estrategia Mundial de la Salud Ocupacional para todos. (Documento WHA49.12)

Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (2000). Estrategia de Promoción de la Salud en los Lugares de Trabajo de América Latina y el Caribe. Versión revisada, marzo. San José de Costa Rica.

Pando, M., Ocampo, L., Águila, J. A., Castañeda, J., Amezcua, M. T. (2008). Factores psicosociales y presencia de *Mobbing* en profesores universitarios. *Revista de salud pública y nutrición*, 9(3). Recuperado el 1 de abril de 2009, de [http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/factores\\_psicosociales\\_y\\_mobbing.htm](http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/factores_psicosociales_y_mobbing.htm)

Pando, M., Aranda, C., Aldrete, G., Salazar, G., Torres, T., Preciado, L., Franco, S., Arellano, G. (2009). Violencia y Acoso psicológico en México y Latinoamérica. Proyecto de investigación en curso. Universidad de Guadalajara y Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Parra, L., Acosta, M. (2010). Estudios cuantitativos en el sector de la educación y la salud. Una revisión sistemática. *Revista Entramado*,

6(1). Recuperado el 10 de diciembre de 2010, de [http://www.unilibrecali.edu.co/entramado/images/stories/pdf\\_articulos/volumen6/La\\_investigacion\\_cuantitativa\\_del\\_acoso\\_psicologico\\_laboral\\_en\\_los\\_sector\\_de\\_la\\_educacion\\_superior\\_y\\_de\\_la\\_salud.\\_Una\\_revision\\_sistemica.pdf](http://www.unilibrecali.edu.co/entramado/images/stories/pdf_articulos/volumen6/La_investigacion_cuantitativa_del_acoso_psicologico_laboral_en_los_sector_de_la_educacion_superior_y_de_la_salud._Una_revision_sistemica.pdf)

Patocka, J. (2005). Introducción a la fenomenología. España: Ed. Herder.

Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, *mobbing* y síntomas asociados al stress postraumático: Estudio de caso. Barranquilla, Colombia. Disponible en: [http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia\\_caribe/17/1\\_Manifestaciones\\_del\\_acoso\\_sexual.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia_caribe/17/1_Manifestaciones_del_acoso_sexual.pdf)

Pietersen, C. (2007). *Interpersonal bullying behaviors in the workplace.* South Africa. Disponible en: <http://sajip.co.za/index.php/sajip/article/view/256>

Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing.* Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Ed. Sal Terrae.

Piñuel, I. (2008). *Mobbing.* Estado de la cuestión. España: Ed. Gestión 2000.

Poblete, M., Valenzuela, S. (2005). Enfermeras en Riesgo: Violencia Laboral con Enfoque de Genero. *Índex de Enfermería*, 14(51). Recuperado el 5 de abril de 2009, en [http://scielo.iscii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962005000300008&ing=es&nrm=iso](http://scielo.iscii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962005000300008&ing=es&nrm=iso)



Quine, L. (1999). Workplace Bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318(7178), 228-332

Quiceno, J., Báez, C., Vinaccia, S. (2008). Incivismo en el lugar de trabajo: "Un nuevo factor de estrés laboral". *Revista Acta colombiana de psicología*, 11(2). Recuperado el 20 de junio de 2011, <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/798/79811204.pdf>

Riquelme, R, Guerrero, B. (2009). La constitución de significado en el ámbito de las relaciones intersubjetivas: El acto personal y la acción social. *Revista Alpha*. 1(28). Recuperado el 2 de diciembre de 2009, en <http://alpha.ulagos.cl>

Restrepo, H., Málaga, H. (2002). Promoción de la salud: Cómo construir vida saludable. Médica Panamericana. Bogotá.

Riquelme, R, (2006). La Sociología interpretativa de Alfred Schütz. Reflexiones en torno a un planteamiento epistemológico cualitativo.

*Revista Alpha* 1(23). Recuperado el 8 de diciembre de 2009 en <http://alpha.ulagos.cl>

Rimelque, A. (2006). *Mobbing*, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Revista Ciencias Sociales*. 3(2). Recuperado el 12 de diciembre de 2010, en [http://www.uvm.cl/csonline/2006\\_2/pdf/riquelme.pdf](http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf)

Ruiz, O., Ispizua, J. (1989). La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de la investigación cualitativa. Bilbao. Universidad de Deusto.

Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human relations*, 56(10), 1213-1232

Schütz, A. (1993). La construcción significativa del mundo social. Ediciones Paidós. México

Spencer, L., Ritchie, J., Lewis, J. (SF). Quality in Qualitative Evaluation: A framework for assessing research evidence. A Quality Framework. Government Chief Social Researchers office.

Topa, G., Depolo, M., Morales, J. F. (2007). Acoso Laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88-94.

Uribe, J. (2011). Violencia y acoso en el trabajo. Mobbing. Manual Moderno. México

Varguillas, C. (2006). El uso de atlas.ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido UPEL. Instituto Pedagógico Rural el Mácaro. *Revista de Educación Laurus*, 12(Extraordinario). Recuperado el 13 de abril de 2009, de <http://redalyc.vaemex.mx/redalyc/pdf/761/76109905.pdf>

Vartia, M. (1996). Desources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Works and 266rganizational psychology*, 5(2), 203-214

Valles, M. (2005). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. Proyecto editorial. Síntesis Sociología.

Vivas, V. Delgadillo, L. Mercado, A. (2008) Violencia Laboral, su Significación desde Hombres y Mujeres. Ciudad de México, México. Disponible en: <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/30/pagina151.pdf>

Weber, M. (s. f). Los tipos de dominación. En Economía y Sociedad. Recuperado de: [http://luis.rionda.net/wiki/images/6/64/Weber Economia y Sociedad Cap\\_3.pdf](http://luis.rionda.net/wiki/images/6/64/Weber_Economia_y_Sociedad_Cap_3.pdf)

Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between *mobbing* factors, and jobs content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychologist*, 5(2), 215-237

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L.

## ANEXOS

### **ANEXO No. 1. Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo. IVAPT-PANDO**

El cuestionario que está usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas:

El primero, que es el inciso (a) se refiere a con qué frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (b) que se refiere a la frecuencia con que le ocurre respecto a sus compañeros. Para contestar tome en cuenta lo que le ha ocurrido en el último año en su trabajo.

#### RESPUESTAS:

A)

4. Muy frecuentemente
3. Frecuentemente
2. Algunas veces
1. Casi nunca
0. Nunca

B)

1. Menos que a mis compañeros
2. Igual que a mis compañeros
3. Más que al resto de mis compañeros

ÍTEMS	A					B		
	Frecuencia de mis propias experiencias					Comparando con mis compañeros		
1. Recibo ataques a mi reputación	0	1	2	3	4	1	2	3
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	0	1	2	3	4	1	2	3
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	0	1	2	3	4	1	2	3
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	0	1	2	3	4	1	2	3
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	0	1	2	3	4	1	2	3
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	0	1	2	3	4	1	2	3
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)	0	1	2	3	4	1	2	3
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	0	1	2	3	4	1	2	3
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	0	1	2	3	4	1	2	3
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.	0	1	2	3	4	1	2	3
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros/as	0	1	2	3	4	1	2	3
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otra áreas de la empresa	0	1	2	3	4	1	2	3
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	0	1	2	3	4	1	2	3
14. Siento que se me impide expresarme	0	1	2	3	4	1	2	3
15. Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realizo	0	1	2	3	4	1	2	3
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)	0	1	2	3	4	1	2	3
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera)	0	1	2	3	4	1	2	3
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas	0	1	2	3	4	1	2	3
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme	0	1	2	3	4	1	2	3
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	0	1	2	3	4	1	2	3
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros	0	1	2	3	4	1	2	3
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo	0	1	2	3	4	1	2	3

\*La(s) persona(s) que me produce las cosas arriba mencionadas es:

Mi(s) superior(s) \_\_\_\_\_

Compañero(s) de trabajo \_\_\_\_\_

Subordinado(s) \_\_\_\_\_

**ANEXO No. 2. Listado de línea de indagación: guía entrevista en profundidad bajo el esquema de Patton**

**Preguntas sobre experiencias y comportamiento.**

¿Considera usted que existe acoso psicológico en su trabajo?

¿Me podría describir una situación de este tipo?

¿Quiénes han participado en ello?

¿Ha participado usted en situaciones de acoso?

¿Cómo lo ha vivenciado, experimentado en su vida?

¿Cómo le ha afectado en su vida?

¿Qué hacen o qué han hecho los individuos en la situación de acoso?

**Opiniones y valores.**

¿Qué creen o piensan acerca de sus comportamientos y experiencias en la situación de acoso?

**Sentimientos.**

¿Cómo reacciona el respondiente emocionalmente a sus experiencias y opiniones en la situación de acoso?

**Lo sensorial.**

¿Qué y cómo ven, oyen, tocan, gustan y huelen el mundo que les rodea en la situación de acoso?

**Conocimientos.**

¿Qué sabe respecto al problema?

Demográficas y antecedentes.

¿Cómo se describe?

NOTA:

Preguntas frecuentes durante todo el proceso:

¿Te he comprendido correctamente?

¿Quieres decir otra cosa?

¿Qué quieres significar con tal o cual acción?

## ANEXO No. 3. Matriz de variables de las características sociodemográficas y laborales.

Anexo No. 3  
CUADRO DE VARIABLES

MATRIZ DE VARIABLES ESTUDIO DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS Y LABORALES

Variables	Covariables	Definición Conceptual	Definición operacional - Indicador	Dimensiones Valores	Tipo de Variable Escala de medición	Instrumento	Reactivos
<b>SOCIO DEMOGRÁFICAS</b>	Sexo	Biológico	Sexo al que pertenece.	1. Masculino. 2. Femenino	Cualitativa nominal	Ficha sociodemográficas y laboral.	1
	Edad	Cronológico.	Años Cumplidos	Número de años	Cuantitativa		2
	Estado civil	Uniones y separaciones.	Estado civil vigente al momento de la encuesta.	1. Soltero. 2. Casada. 3. Viuda. 4. Divorciada. 5. Separada. 6. Unión libre.	Cualitativa nominal		3
	No. De Hijos	Hijos procreados vivos	Número de hijos	No. De hijos.	Cuantitativa		4
<b>LABORALES</b>	Tipo de Contratación	Condición legal del contrato actual.	Tipo de contratación laboral.	1. Tiempo completo. 2. Medio Tiempo. 3. Jornada completa. 4. Media jornada. 5. Hora cátedra. 6. Contratación civil.	Cualitativa nominal		5
	Antigüedad en el puesto de trabajo	Tiempo cronológico de estar en el cargo	Años Cumplidos de trabajar en el puesto.	Número de años	Cuantitativa		6
	Sitio de trabajo	Campo de acción de la docencia	Entidad.	1. Universidad. 2. Institución de Salud	Cualitativa nominal		7
	Programa de trabajo.	Adscripción laboral.	Lugar de adscripción.	1. Medicina. 2. Enfermería	Cualitativa nominal		8



## ANEXO No. 4. Matriz de variables de la ocurrencia del acoso psicológico laboral

### CUADRO DE VARIABLES

MATRIZ DE VARIABLES ESTUDIO DE LA OCURRENCIA DE ACOSO PSICOLOGICO LABORAL

Variables	Covariables	Definición Conceptual	Definición operacional - Indicador	Dimensiones	Tipo de Variable y nivel de medición	Instrumento	Reactivos
<u>Acoso Psicológico en el trabajo</u>	Presencia de la violencia psicológica laboral.	Diferentes formas o eventos de violencia psicológica que la persona sufre en su ambiente de trabajo.	La presencia de violencia será evaluada por la cantidad de diferentes formas o eventos de violencia psicológica que la persona sufre en su ambiente de trabajo. Y se determina por el número de reactivos en que el sujeto contestó cualquier cosa diferente a "Nunca", ya que cualquiera de la otras respuestas posibles indica que la conducta violenta está presente.	Nunca (0) Casi Nunca (2) Casi siempre (3) Frecuentemente (4)	Cualitativa ordinal.	Inventario de Violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21 y 22
	Intensidad de la violencia psicológica en el trabajo.	Número de conductas violentas relacionadas con la frecuencia	La intensidad se cuantifica uniendo en el número de conductas violentas presentes a la frecuencia con que cada una de estas conductas se da.	Nunca (0) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Frecuentemente (4) Muy Frecuentemente (5)	Cualitativa ordinal.		1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21 y 22
	Presencia de acoso psicológico en el trabajo.	La existencia de acoso psicológico en el trabajo.	Y en este caso se contabiliza solamente el número de veces que el trabajador haya contestado "Más que el resto de mis compañeros"	Menos que a mis compañeros (1) Igual que a mis compañeros (2) Más que a mis compañeros (3)	Cualitativa ordinal.		1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21 y 22

|