

ESTUDIO SOBRE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN TORNO AL MOBBING  
POR PARTE DE QUIENES SE PERCIBEN COMO VÍCTIMAS

Patricia Leonor García Rangel

Sara Inés Gómez Betancur



Institución Universitaria de Envigado

Facultad de Ciencias Sociales

Psicología

Envigado

Año

2020

ESTUDIO SOBRE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN TORNO AL MOBBING  
POR PARTE DE QUIENES SE PERCIBEN COMO VÍCTIMAS

Patricia Leonor García Rangel

Sara Inés Gómez Betancur

Trabajo de grado presentado para optar al título de Psicólogo

Asesor: Carlos Esteban Estrada Atehortúa Psicólogo

Magíster en Psicología

Universidad de San Buenaventura Medellín



Institución Universitaria de Envigado

Facultad de Ciencias Sociales

Psicología

Envigado

Año

2020

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado principalmente a nuestras familias que han sido un apoyo incondicional a nivel personal y profesional, quienes nos han motivado constantemente en este largo camino de crecimiento y aprendizaje, también se lo dedicamos a todas las personas que nos han acompañado durante este proceso y que de alguna manera aportaron su granito de arena para que nosotras logremos cumplir los objetivos que nos planteamos a lo largo de la carrera.

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestras hijas quienes llegaron a nuestras vidas para enseñarnos el significado del verdadero amor, la tolerancia, la incondicionalidad y quienes son nuestro mayor logro y motivación, además también agradecemos a nuestros padres que han estado sin importar la circunstancia, motivándonos en los momentos buenos y malos para que no nos desanimáramos frente a los obstáculos que se presentaron a lo largo del camino y de esta forma pudiéramos culminar nuestra carrera.

Sin dejar a un lado a los participantes quienes hicieron posible el desarrollo de esta investigación, además de que dispusieron de su tiempo de forma desinteresada, aportando información valiosa sobre su experiencia frente al tema investigado mobbing (acoso laboral) y las estrategias implementadas.

También queremos agradecer a todos los docentes que estuvieron día a día en la construcción de este proyecto de vida transmitiéndonos sus conocimientos y sabiduría, cómo no mencionar a nuestros compañeros que se convirtieron en nuestra familia y fuente de inspiración durante este proceso de aprendizaje.

Le agradecemos a nuestro asesor por su dedicación y sobre todo su acompañamiento para llevar a cabo este trabajo de investigación, ha sido un privilegio haber contado con su apoyo y valiosas apreciaciones para la construcción y desarrollo del mismo.

Para finalizar, mil gracias a todos, por aportar su granito de arena y ayudarnos a culminar con éxito nuestra carrera profesional.

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| ABSTRACT                               | 6  |
| JUSTIFICACIÓN                          | 14 |
| OBJETIVOS                              | 15 |
| MARCO REFERENCIAL                      | 16 |
| MARCO DE ANTECEDENTES                  | 16 |
| MARCO ÉTICO LEGAL                      | 27 |
| METODOLOGÍA                            | 27 |
| TIPO DE ESTUDIO                        | 29 |
| NIVEL DE ESTUDIO                       | 29 |
| DISEÑO DE ESTUDIO                      | 29 |
| POBLACIÓN                              | 30 |
| TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 30 |
| RESULTADOS                             | 31 |
| DISCUSIÓN                              | 34 |
| CONCLUSIONES                           | 38 |
| REFERENCIAS                            | 40 |
| ANEXOS                                 | 44 |

## RESUMEN

Esta investigación busca comprender cómo se articulan las estrategias de afrontamiento utilizadas por seis sujetos que se perciben como víctimas del mobbing (acoso laboral), todos los entrevistados son residentes del Municipio de Envigado Antioquia en el año 2020. En esta investigación se realizó un estudio cualitativo, interpretativo y descriptivo, el cual nos permitió profundizar en el análisis de la experiencia individual de cada sujeto, el rango de edad de los participantes fue entre los 20 y 50 años. Para la recolección de la información se realizaron entrevistas semiestructuradas, donde los participantes hablaron desde su experiencia, este diálogo está orientado a dar cuenta de la experiencia de los sujetos en relación con el tema investigado.

En el análisis de la información suministrada por los participantes, emergen tres categorías, en relación a las estrategias, las cuales son: aguantar en aras de un bien (mayor) futuro, encarar la situación de mobbing (acoso laboral) y acudir a redes de apoyo para soporte emocional.

**Palabras clave:** Mobbing, acoso laboral, características del mobbing, tipos de mobbing, víctima, acosador, consecuencias y efectos del mobbing, conducta, estrategia de afrontamiento

## ABSTRACT

This research seeks to understand how the coping strategies used by six subjects perceived as victims of mobbing (harassment at work) are articulated, all whom are residents of the municipality of Envigado Antioquia in 2020. A qualitative, interpretive, and descriptive study was carried out, which allowed us to deepen the analysis of their experience, the age range of the participants was between 18 and 50 years. For the compilation of the information, semistructured interviews were conducted, which allow the subject to feel comfortable and speak from their experience, this dialog is oriented to give an account of the individual experience of the subjects in relation to the subject investigated.

In the analysis of the information provided by the participants, three categories emerge, in relation to the strategies of the mobbing, which are: To endure for a (greater) future good, to face the situation and emotional support, implemented as coping strategies.

**Keywords:** Mobbing, harassment at work, mobbing characteristics, mobbing types, victim, harasser, mobbing consequences and effects, behavior, coping strategy

## INTRODUCCIÓN

A través de la historia, podemos dar cuenta del hombre como un ser social, por lo cual se encuentra todo el tiempo en la búsqueda de la socialización con otros, lo cual genera que este se vea involucrado en diferentes situaciones de la vida.

Debido a su naturaleza, el desarrollo del ser humano se encuentra ligado a las relaciones que va construyendo con los demás, de las cuales surgen diferentes necesidades entre las cuales se encuentra el empleo, para satisfacer las necesidades económicas y también personales ya que lo enaltecen para que logre adquirir la capacidad de enfrentar retos que lo hagan sentir útil y que aporte algo a nivel social.

Por tales necesidades sociales, fisiológicas y sociológicas y otras propias de la cultura en la cual se encuentra inmerso cada sujeto, el empleo en algunos casos le puede facilitar satisfacer las carencias que tenga en dichos aspectos y que de esta manera logre sentirse trascendental a nivel personal. Además es importante resaltar que actualmente las personas pasan gran parte del día dentro del trabajo y a veces tienen largas jornadas en este, lugar donde se da la interacción social con otras personas, por tal razón el hombre al que nos referimos es un ser social que juega un rol muy importante dentro de las organizaciones respecto a las relaciones con sus compañeros, ya que son dinámicas en donde puede haber competencia para sobresalir ante los otros, la lucha por el poder o el mando, estas situaciones en ocasiones pueden generar discriminación en el entorno laboral; los resultados de estas conductas son problemas entre compañeros, según (Einarsen, Hauge y piñuel, 2006), el mobbing es generado con el propósito de avergonzar, desacreditar, asediar, insultar, angustiar, apartar, maltratar, destruir psicológicamente mediante comportamientos, actitudes, gestos, palabras atentando contra su dignidad, integridad física que degradan el ambiente de trabajo e interfieren negativamente en las tareas laborales.

Los autores, (Trujillo, Valderrábano, Hernández, 2007), dicen que el mobbing se puede entender como una conducta personal o en conjunto en la cual se forman relaciones de acoso para molestar entre una o más personas a determinada persona dentro del lugar de trabajo. Esta situación ocasiona un ambiente de trabajo desfavorable, ya que se evidencia tensión entre el hostigador y la

víctima, lo cual de alguna manera termina afectando la función y el desarrollo normal de las tareas que tienen asignadas los trabajadores, además de que compromete el bienestar de su salud.

De acuerdo a lo anterior, es muy importante resaltar que estas conductas de mobbing no sólo afectan a los partícipes, sino que también terminan afectando a la empresa, ya que, al no estar propendiendo un clima laboral sano, se afecta el desarrollo del trabajo por parte de los empleados, lo cual termina repercutiendo en la empresa ya que no se cumple con la productividad deseada.

Por lo tanto, lo anterior nos manifiesta un conjunto de situaciones que son complicadas por que terminan afectando a la persona en diferentes ámbitos de la vida tales como el área familiar, laboral, social, ética y psicológica, esto como resultado termina alterando los factores políticos, económicos y culturales de la persona. Por tal motivo es fundamental que para estudiar este fenómeno se tengan en cuenta las particularidades de cada sujeto y las que son propias de la organización en donde se encuentran, así como la cultura y entorno social en el que se desarrolla esta.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El término Mobbing es tomado por (Lorenz, 1991), el cual inició utilizando la palabra para remitir a la lucha de varios animales pequeños que hostigaban a uno de mayor tamaño.

Un médico sueco interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula tomó prestado de Lorenz la palabra mobbing para saber cuál era la conducta extremadamente dañina de pequeños grupos de niños, los cuales su interés eran atacar a un solo niño. (Heinemann, 1992, p.73).

La exploración de estos distintos comportamientos infantiles ha evolucionado notoriamente los últimos veinte años, y uno de los autores más prestigiosos es el noruego Olweus (Olweus, 1993, p.73). Además de (Leymann 1996), autor que inició adoptando el término de mobbing a comienzos de los años ochenta, al darse cuenta de que en el lugar de trabajo se presentaba un comportamiento parecido, el autor afirma:

“No utilicé el término inglés bullying, usado por los investigadores ingleses y australianos, pues éste está referido a violencia física. De hecho, el bullying escolar está caracterizado principalmente por actos físicamente agresivos” (Leymann, 1996.p.73). En Estados

Unidos utilizan la palabra mobbing, debido a que la comunicación dañina que hay entre ellos, no cumple con los criterios de la agresión física que está ligada con el bullying.

En tanto su obra, propone sostener la palabra bullying para las violencias sociales entre los chicos y jóvenes en el colegio, y conservar la palabra mobbing para el comportamiento de las personas mayores

De acuerdo con lo anterior, el autor (Trujillo, 2007), con el fin de conocer el desarrollo que se ha dado alrededor del mundo en relación al fenómeno del mobbing, realizó un estudio documentado para construir unos antecedentes del asunto y de esta forma situar el mobbing solamente en el campo laboral.

Por tal motivo se encontró que autores franceses, españoles, suecos, ingleses y alemanes, quienes han difundido sus investigaciones acerca del mobbing; ampliaron sus cometidos en diferentes espacios, tales como: dentro del hogar, en instituciones educativas, hospitales, áreas jurídicas y organizaciones públicas y privadas.

En dicha investigación se examinó el crecimiento que ha tenido el mobbing a lo largo de la historia, lo que lo causa y las consecuencias que posee sobre las personas que lo padecen, lo que permitió determinar la particularidad de aquellos que lo ocasionan y la conmoción en las organizaciones.

Por otro lado, en Australia el investigador (Toohey, 1991), estudió las distintas causas del mobbing, las cuales son: el ausentismo, el cambio acelerado de puestos de trabajo, el padecimiento que genera la carga laboral y las afecciones originadas por el estrés, donde los motivos son el resultado obtenido por las extendidas horas que pasan los trabajadores dentro de las empresas, donde se sienten subordinados y humillados en la parte psicológica.

De acuerdo a lo anterior, cuando los trabajadores asisten a una cita médica da como resultado normalmente el diagnóstico de “estrés”, lo cual no evidencia el problema real, debido a que el malestar del trabajador es el mobbing.

También, en Suecia los registros oficiales señalan que los trabajadores más perjudicados con el mobbing presentan una inclinación a retirarse del mundo laboral, antes de tiempo. Por lo tanto, las cifras de 1995 instauran que el 25% de los empleados con más de 55 años se retiran del mundo laboral antes de tiempo.

Por tal motivo, (Peralta, 2006), dice que es importante conocer comparaciones y estudios acerca el mobbing en los diferentes países, que permitan visualizar el problema a profundidad, cómo lo abordan, cómo lo afrontan, permitiendo plantear distintas formas de prevenirlo y crear tácticas inmediatas que afecten de manera positiva en la vida de las personas y que protejan su autoestima.

En esta exploración de los diferentes cambios culturales que se producen con el paso del tiempo dada en el 2003 por Naciones Unidas (Commission for Human Rights) en la que asistieron diferentes países, se dieron a conocer los porcentajes de las personas que han sufrido mobbing, en el cual se puede encontrar características desde las interacciones humanas, como la de una competencia por un ascenso. (Hirigoyen, 2001).

Luna (2003), afirma que el mobbing contribuye a la aceptación de conductas adversas del provocador por parte de los colegas de la víctima; en el momento que se rechaza la presencia de los comportamientos de hostigamiento y cuando no se le brinda una atención oportuna dejando que esto se dé.

Así mismo refiere que cuando estas conductas se identifican, no se puede negar su existencia, ya que, lo que genera es el comportamiento hostil del agresor. De acuerdo a lo anterior (Leymann, 1990,1996) dice que, en el campo laboral las variables que causan el mobbing son: el exceso de labores, las debilidades de un líder, la imperfección en el modelo de la tarea, la disputa de funciones y el displacer en el ambiente laboral.

Por otro lado, Heinz Leymann. Leymann (1996), es uno de los autores que propone una definición para el fenómeno del mobbing como, una situación en la que el sujeto (acosador) ejerce un maltrato psicológico sobre el sujeto (víctima), de manera regular y permanente en el tiempo, en dicho lugar de trabajo, además lo hace con el propósito de que la víctima no se comunique con otras personas, ni acuda a redes de apoyo, y de esta forma lograr destruir su prestigio y alterar el desempeño de sus labores, así mismo conseguir que la víctima abandone el lugar de trabajo.

Por tal motivo, de las consecuencias del mobbing, el autor afirma que cuando el ambiente laboral se evidencia perturbador, tales como la rutina, el exagerado número de tareas, las largas jornadas o el agotamiento físico, originan estrés, desesperación, ira, pérdida del sueño, sentirse angustiado, nostálgico, abandonado, con ausencia de atención, provocador y no se relaciona por

su incapacidad de interactuar con otros. Björkqvist et al. (1994). Es decir, estas consecuencias afectan de manera negativa la vida de una persona generando problemas en la víctima; debido a esto el autor Leymann (1996), identifica tres características fundamentales y constantes en la personalidad de las víctimas, inducidos por la situación de acoso, cuyo resultado es el desequilibrio emocional y una serie de inconsistencias laborales.

Afirmando que las tensiones sociales al límite es lo que subyace de las diferentes relaciones interpersonales que posibilitan que se dé el mobbing, acabando poco a poco con la seguridad, tranquilidad, la determinación y la dignidad de la víctima.

De tal manera, después de haber comenzado el hostigamiento en su contra, la víctima evidenciara varias señales físicas tales como: el sofoco, taquicardias, desaliento, miedo, incertidumbre, desorientación o en extrema alerta. Todos estos factores contribuyen a la falta de motivación en el trabajador, lo cual genera baja productividad en la organización.

Así mismo, (González de Rivera, 2002), dice que los episodios clínicos que manifiestan las víctimas del mobbing pueden dar como depresivo y de estrés-ansiedad. Por lo tanto, uno de los efectos graves del mobbing es el aniquilamiento de la personalidad de un ser humano, incitando a la alteración de su personalidad. De igual manera, (Vartia, 2001), dice que el mobbing genera estrés, afecta el trastorno del sueño, los cambios de identidad, y problemas de estrés. Por lo que también (Piñuel, 2001; Mikkelsen y Einarsen, 2002), afirman que el mobbing genera problemas psicológicos y trastornos psicósomáticos. Y Leymann, dice que, a las víctimas, el mobbing los puede llevar al suicidio.

Sin embargo, otros autores han identificado la probabilidad de un comportamiento destructivo y frecuentemente puede existir la posibilidad de originar unas consecuencias graves a la víctima (Einarsen et al. 2003; Hoel & Cooper, 2001).

No obstante, (Piñuel, 2001) afirma que la víctima en su contexto social y familiar se evidencia como lo invade la angustia, la presión, la ausencia de amigos, los enfrentamientos y el hermetismo hacia sus seres queridos. A lo que Hoel y Cooper (2000), dicen que estos efectos anteriormente nombrados también afectan las organizaciones, como en la merma en el rendimiento de los sujetos y su responsabilidad y el abandono de sus labores por enfermedad. La cual es ocasionada por el acoso laboral recibido.

Además, Quine (1999), afirma que en las organizaciones también se da la desmotivación en el lugar de trabajo para realizar sus tareas a gusto, dándose el aumento en el cambio de

trabajadores, tentación a renunciar y se acrecienta la mano de obra. Generando en las relaciones interpersonales una comunicación escasa o agresiva debida al pesado ambiente laboral.

Es así, como, Leymann y Gustafsson, (1996); Einarsen, (2000); Mikkelsen y Einarsen, (2001); Meseguer et al. (2007): indican que la constante comunicación desfavorable, de esas actitudes y comportamientos dañinos que no favorecen el ambiente laboral, se dan una vez por semana, y por un largo periodo de tiempo, que debe tener una duración de seis meses, por lo tanto la constancia, el tiempo y la experiencia son los factores pertinentes para hablar de mobbing. Por lo tanto, es importante precisar lo habitual de la agresión, que posibilitará reconocer el hostigamiento en el trabajo de las tensiones interpersonales cotidianas. De esta manera, en ocasiones, el hostigamiento laboral puede pensarse que se da por género, quebrantando los derechos a la igualdad y a la no discriminación hacia los demás. Sin embargo, varios estudios evidencian que no hay una similitud importante entre lo femenino y lo masculino.

Por otra parte, (Leymann, 1996; Hoel y Cooper, 2000) afirman que lo que sí es definitivo es el sexo del acosador, (el sexo masculino en gran parte es hostigado por el sexo masculino y las mujeres por el sexo femenino) donde el motivo es porque la empresa está constituida para generar ese tipo de ambientes donde áreas en específico exigen un solo género.

Por tal motivo, el mobbing ha generado una preocupación por el hombre, su tranquilidad, confianza y su crecimiento por parte de las organizaciones alrededor de todo el mundo, lo cual los llevó a tomar decisiones para implementar una ley que proteja a las personas que sufren el acoso laboral, debido a que el mobbing avanza de manera rápida.

Por ejemplo, "en América Latina el mobbing inicia a tener resonancia en los investigadores y solo algunos países han difundido estas leyes como lo son Argentina (Ley N° 1225 del 5 de enero de 2004), Colombia (Ley 1010 del 23 de enero del 2006), Puerto Rico (Proyecto de Ley 1008 aprobado por la Asamblea Legislativa en octubre de 2007); y en España donde tiene un gran crecimiento legislativo acerca del mobbing, que está catalogado como delito en el Código Penal (Art. 173). Esta Ley establece pena de prisión a los funcionarios públicos que atenten contra la integridad moral (Art. 175)" (España, 2010; Carvajal y Dávila, 2013, p.100)

En Colombia, la Ley 1010 de 2006, representa un intento del Estado por intervenir respecto al acoso laboral. Expedida por el Congreso de la República el 23 de enero de 2006, con la

finalidad de favorecer a todos los trabajadores que laboren en organizaciones donde el clima laboral es violento y desfavorable, en el cual están expuestos a condiciones que deshonran la dignidad de la persona e inhabilitar a las organizaciones que aprueban la agresión y el atropello con el empleado en el contexto laboral” citado por (Peralta, 2006, p.100)

A consecuencia del acoso laboral, los sujetos (víctimas) recurren a recursos y mecanismos para afrontar el acoso, por lo que los autores, Lazarus y Folkman, (1986); Morán, (2005), discriminaron dos fases en el afrontamiento utilizado por las personas: 1) dirigido al problema, definido como las acciones directas, conductas explícitas mediante las que el individuo se esfuerza en la intención de resolver, modificar o alterar el problema; y 2) dirigido a la emoción, definido como las acciones paliativas a través de las cuales el sujeto intenta disminuir la incertidumbre y mermar las consecuencias psicológicas. Dirigido a controlar la reacción emocional generado por el obstáculo.

En relación con lo anterior, el empleo de una determinada estrategia de afrontamiento dependerá tanto de la situación tensionante en el momento, como del examen cognitivo, el control percibido, las emociones y/o la activación fisiológica experimentada por la persona. (Macías, Madariaga, Valle & Zambrano, 2013. p. 129).

Por esta razón en un estudio realizado por González, Tejero y Delgado, (2011), descubren cómo afrontan la situación de acoso, entre los trabajadores inmigrantes y los españoles, donde los trabajadores latinoamericanos inmigrantes han experimentado la mejor forma de manejar la emoción que los españoles, es decir, emplean frecuentemente los dispositivos dirigidos a dejar salir las presiones retenidas. Es decir, desahogándose y buscando apoyo en otros para afrontar la situación de acoso laboral.

Además, los empleados latinoamericanos emplean en baja frecuencia las estrategias inapropiadas enfocadas a la emoción. Los españoles se manifiestan más exigentes y se sienten incumpliendo por la forma en que le dan manejo al tema.

Este último dato se encuentra estrechamente relacionado con situaciones de hostigamiento laboral en un tiempo más extenso. Hogh et ál. (2011), se debe tener en cuenta que en esta investigación los empleados españoles poseen un porcentaje más alto de contratación

fija/indefinidos que los empleados latinoamericanos, donde esto ayuda a comprender de una manera más fácil la información antes dada.

Finalmente, (Cabaco, 1995) afirma que este estudio pone continuamente de manifiesto la presencia de una gran variedad de estilos de afrontamiento, por lo que beneficia el poder hablar de estrategias precisas utilizadas por los sujetos (víctimas) del mobbing de manera usual. Generando otras expectativas y la manera de enfrentar la situación socio laboral que establece el mobbing. (González et al. 2011).

## **PREGUNTA PROBLEMATIZADORA**

¿De qué manera se articulan las diferentes estrategias de afrontamiento a las que recurren seis sujetos quienes de acuerdo a su experiencia se reconocen como víctimas de mobbing (acoso laboral) en el municipio de Envigado, Antioquia, en el año 2020?

## **JUSTIFICACIÓN**

Gimeno (2004), afirma que el acoso laboral también conocido como el mobbing, es tan antiguo como lo es la ocupación del trabajo, el cual integra una clase de violencia psicológica y se reconoce ya que genera un importante impacto sobre las personas y las empresas. Actualmente forma parte de una problemática que impacta la dignidad porque provoca exclusión, desigualdad, enfrentamientos, señalamientos y problemas.

Este autor afirma que en la actualidad muchos trabajadores sufren mobbing por parte de sus jefes o compañeros, lo cual termina afectándolos de alguna manera, por esta razón se considera importante conocer diferentes versiones de sujetos que han sentido que en algún momento de su vida han sido acosados o víctimas de este fenómeno, para de esta manera conocer desde su sentir qué estrategias implementan para superar esa situación. Este trabajo es importante ya que nos permitirá investigar aspectos relacionados al mobbing, partiendo desde la experiencia de cada sujeto y apoyándonos en las diferentes teorías.

De acuerdo con lo anterior Trujillo, Valderrábano, Hernández (2007), se refieren al mobbing como uno de los males más dañinos de la actualidad, ya que este no discrimina entre estrato social, raza o sexo, lo cual genera que cualquier persona pueda llegar a ser víctima del

mismo, además las consecuencias son complejas, debido a que puede generar en una persona sana, sufrimiento y otro tipo de consecuencias por este tipo de agresiones.

Esta problemática hoy en día se ha convertido en un factor en común en las organizaciones ya que antes era considerado como un elemento al cual no se le daba importancia sin embargo, cabe resaltar que desde el año 2006 se le empezó a dar importancia gracias a la reglamentación implementada en Colombia, (ley 1010 de 2006), en donde se define el acoso laboral, sus modalidades, conductas de presunto acoso laboral, conductas que no constituyen acoso laboral, sanciones y conformación de comités dentro de las organizaciones.

Por otra parte, no podemos dejar a un lado la nueva realidad económica, que prolonga durante años una crisis globalizada, la cual ha impuesto el cultivo ideal para que proliferen estas conductas. A ello contribuye el progresivo incremento de la precariedad laboral o la cada vez más visible exposición de colectivos vulnerables.

El autor Piñuel dice que entre los años (2006-2009), el acoso laboral aumentó debido a la crisis económica, lo cual genera inestabilidad laboral y ubica a los trabajadores en un lugar de aguantar más de lo normal y de esto se aprovechan los hostigadores.

Así mismo Piñuel manifiesta que los empleados soportan más el acoso laboral debido a las dificultades que trae consigo la crisis, lo cual los detiene frente al abandono de su trabajo.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, en este escrito se logró identificar las diferentes estrategias de afrontamiento a las que recurren los participantes, donde se halló que cada individuo tiene una forma particular de enfrentar el mobbing; así mismo, el cómo coinciden en el uso de las estrategias empleadas y lo beneficiosas que son, en relación a actitud y disposición que poseen los sujetos, además de factores como las creencias sociales, culturales, religiosas; que juegan un papel indispensable para el uso de sus recursos en el momento de resolver problemas, y lo que los motiva para la resolución del mismo, además también es importante tener en cuenta el rol que desempeñan las redes de apoyo social a las que acude cada individuo para la identificación de las estrategias de afrontamiento. (Lazarus y Folkman, citados por Vera, 2004).

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Comprender cómo se articulan las estrategias de afrontamiento que utilizan las personas que se consideran víctimas del mobbing, para tramitar esta situación, en el municipio de Envigado.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las estrategias de afrontamiento al mobbing que fueron utilizadas por las seis personas que se consideran víctimas de éste, en el Municipio de Envigado.
- Describir las estrategias de afrontamiento al mobbing que fueron utilizadas por las personas que se consideran víctimas de éste, en el Municipio de Envigado.

## **MARCO REFERENCIAL**

### **MARCO DE ANTECEDENTES**

Trujillo, et al. (2007), en su investigación aportan una recolección de información acerca del fenómeno del mobbing la cual permite identificar las variables que lo provocan y los efectos que recaen sobre la persona afectada y la empresa. proponen un modelo como herramienta de diagnóstico para las instituciones mexicanas, el cual incluye la inteligencia emocional siendo un aspecto muy importante para crear estrategias preventivas que contribuyan al bienestar laboral.

Estos encontraron en la siguiente exploración que el estudio científico del mobbing se acredita en el instante. En Suecia esta problemática del mobbing causa la jubilación antes de tiempo de muchos empleados. En cambio, en España la problemática ocasiona el ausentismo y baja productividad en los trabajadores. Por lo tanto, se deduce que entre el 5 y el 16% de los suicidios que se dan cada año en Suecia afectan a víctimas de mobbing. (p.89).

Piñuel y Zavala (2002), hablan acerca de los factores que le suceden los cuales están vinculadas con personas que sobresalen por sus capacidades y cualidades dentro de un grupo de trabajo, las cuales tienden ser víctimas de acoso; lo mismo sucede cuando hay diferencias de

edades, conocimiento adicional, los hábitos, el estatus social, el nivel educativo, y otros más, pueden ocasionar el hostigamiento de esa persona que es diferente a los demás.

De consecuencias que se encontraron en esta investigación según González de Rivera (2002), afirma que:

Los episodios clínicos que pueden ocurrirle a la persona a la víctima del mobbing la cual se pueden organizar de la siguiente manera: depresivos y de estrés-ansiedad.

Por último, el modelo creado para las organizaciones mexicanas para el diagnóstico y la elaboración de las medidas preventivas. Trujillo (2006), “creó un modelo pionero en México que le permita identificar, diagnosticar y la inteligencia emocional (IE) de los jefes de las empresas nacionales que han sido avalados y aceptado en instituciones dedicadas a la investigación científica y a la educación superior”. (p. 86).

Es fundamental determinar que un diseño es la representación esquemática de los factores que posibiliten las relaciones entre sí, dado que el explorador presenta para el estudio de un fenómeno. Para la propuesta del modelo de mobbing, parte de tres premisas:

**Primera:** tener en cuenta las variables del clima organizacional que permiten que el mobbing se dé; las cuales son un contexto hostil y de conductas del acosador de naturaleza psicopatológico. La víctima posee una cualidad que lo hace diferente a los demás.

**Segunda:** el anhelo de la autoridad, el resentimiento, desear lo del otro, permanecen activos en el acosador y hacen parte del motivo que lo causa, la conducta violenta del acosador en contra de esa persona inocente ante la causa

**Tercera:** La Inteligencia Emocional (IE) de los individuos (acosador-víctima) de la empresa está estrechamente asociados con los problemas que predisponen el mobbing. De acuerdo con los supuestos anteriores, la manera básica del modelo se debe encontrar primero variables que permitan identificar por separado el contexto donde se despliega escenario el mobbing y los rasgos individuales del acosador y la víctima, y luego abarcar indicadores de interacción entre:

- Acosador- víctima- variables de interacción
- Acosador-organización-víctima-organización
- Acosador-IE-víctima-organización

Un indicador superior de las particularidades del acosador y de la víctima son las relaciones inter e intrapersonales de los dos, comprendidas como los elementos primordiales de la IE. (Trujillo 2007. p.86).

Rodríguez, Moreno, Baillien, Sanz, Moreno (2012), hicieron una exploración con la finalidad de comprender las relaciones longitudinales entre las variables en la empresa como (exceso de tareas y justicia procedimental) y ser agresor y víctima de conductas de acoso. (p.358).

Rodríguez et al. (2012), en los resultados del estudio, el objetivo era comprender a fondo las relaciones longitudinales entre las singularidades del trabajo y el acoso laboral. Los resultados arrojan que el modelo causal recíproco es el que más se condiciona a la información.

Otro de los hallazgos en el estudio es el efecto inverso entre las variables empresariales y el acoso. Puntualmente se encontró que el ser víctima de acoso pronostica la sobrecarga laboral posterior. Así mismo, se analizaron las consecuencias entre la víctima y el agresor. En esta investigación se hallaron esta clase de efectos en un ambiente de acoso psicológico. Donde los resultados encontrados señalan que la fase de acoso es cambiante, donde los diferentes componentes se apoyan entre sí. En este sentido, se despliega del estudio que tanto el exceso laboral como la ausencia de justicia procedimental pronostica ser un elemento de comportamientos de acoso doce meses después.

Por lo tanto, las variables en las empresas se cree que no contribuye en el hecho de transformarse en agresor. Estos descubrimientos se parecen a los de Baillien et al. (2011a), donde hallaron que el exceso de carga laboral y la independencia respaldan en las víctimas acoso, mientras que los factores similares no poseen una consecuencia directa sobre los agresores.

En el tema de las víctimas, Matthiesen y Einarsen (2007), proponen que los acosadores suelen hostigar a otros colegas más frágiles. Esta situación se presenta debido a la forma de violencia inadecuada. Otro mecanismo que remite al hecho es el contexto laboral donde se genera la transmisión de algunas conductas, actitudes y valores por medio de la cultura organizacional. Lo cual permite la presencia de comportamientos de acoso.

Por lo que, (Miguel & Novel, 1991) dicen que las creencias incluyen la interiorización de valores, conocimiento y la representación del universo. Son principalmente impalpables y similar que los valores, hacen parte de sus actitudes. De esta manera en el estudio de un momento estresante o de acoso laboral, las creencias pueden implicar un elemento significativo acerca el

dominio personal, acerca de cómo proceder y controlar la situación, debido a que las creencias de un sujeto sobre su idoneidad de dominar o controlar el contexto, son esenciales para determinar el estado de peligro en el que se encuentra en dicho contexto, asimismo como para escoger los mecanismos más convenientes para enfrentarlo.

En otros estudios evidencian los resultados de las investigaciones por los diferentes autores en Colombia tales como:

Gimeno (2004), donde la intención de este estudio es dar a conocer los hallazgos de la revisión detallada y el estudio del mobbing para Colombia.

El documento se divide en cuatro partes. En la primera, inicia con la observación de los autores más prominentes, concretando los componentes fundamentales teóricos de la polémica en torno al mobbing como definición, causas, consecuencias, proceso e instrumentos de medición. En la segunda, se muestra un acercamiento al mobbing en el tema legal, en donde comienza con los países que hasta el año 2011 habían legislado sobre el tema, y luego proponer un resumen acerca de la legislación en Colombia.

En la tercera parte, se muestra la interpretación de las 14 investigaciones que sobre el mobbing que han hecho los grupos académicos del país, categorizados en empíricos y teóricos.

En las conclusiones se fundamenta acerca el desarrollo que ha tenido este tema en Colombia y se presenta como sobresalen las investigaciones teóricas, desde la perspectiva de la salud ocupacional, la salud pública y el derecho, mientras que, siendo de menor número, las investigaciones empíricas operan principalmente sobre metodologías cualitativas.

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten identificar que antes del año 2004 no se realizaron grandes avances en cuanto a estudios referentes al mobbing, sin embargo, a partir del año 2004 hubo mayor interés por parte de los investigadores de diferentes áreas disciplinarias sobre este fenómeno, por lo cual se pudo evidenciar un leve avance en los estudios. Por otra parte, respecto a la legislación del mobbing en Colombia a partir del 2006 se formalizó la ley 1010, para evitar, modificar y sancionar el acoso laboral. (p.96-103).

Por otra parte, se encontraron estudios donde diferentes autores remiten a las estrategias de afrontamiento que utilizan los individuos frente al fenómeno del mobbing, haciendo referencia a:

El afrontamiento es originado por las relaciones recíprocas entre dos o más personas, en las diversas situaciones de la vida, en los entornos socioculturales. Lo que permite observar las variables del fenómeno. Dichas relaciones generan efectos recíprocos acerca de esas variables particulares y de momentos específicos (Fleischman, 1984; Folkman, 1986), donde por medio de un acuerdo se da un cambio mutuo y característico en un entorno social específico, es decir, se refiere a las costumbres, creencias religiosas, la ley que los rige socialmente, la estructura comportamental, significados, etc., que califican las instituciones a las que forma parte el individuo (Blanco, 1995).

Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento individual benefician al individuo por su capacidad a nivel social, al admitir que el afrontamiento se manifiesta de la interacción mutua y de la costumbre, que exige al individuo tomar cualquier decisión (Lazarus & Folkman, 1986).

Además, (Burgos, Carretero, Elkington, Pascual-Marsetin & Lobaccaro 2000; Hesselink et al., 2004). Dicen que el afrontamiento es la forma de enfrentar situaciones que pueden provocar estrés en el individuo, con las que su intención es tolerar, disminuir, reconocer o rechazar aquello que supera sus capacidades, ya sea dándole un significado diferente a lo vivido, por medio de acciones, pensamientos, afectos y emoción; la idea es que la transformación resulte ser asertiva, dándole recursos al individuo que le permitan afrontar la situación estresante. Por tal motivo el afrontamiento es un recurso psicológico o psicosocial que recurre el individuo para hacer frente a estas situaciones desbordantes. Así mismo, las investigaciones revelan la importancia del afrontamiento para entender los cambios que hace el individuo para adaptarse en su entorno, y lograr observar los niveles favorables o desfavorables de la calidad de vida (Folkman, Lazarus, Schetter, De Longis & Gruen, 1986; Font, 1990; Hernández, 1991; Waters & Moore, 2002; Gol & Cook, 2008).

Asimismo, Blanco (1995), citando a Mead (1913), descubren que toda acción contiene una fracción externa que expone a la conducta como tal para el uso de los recursos y la resolución de problemas, y también una inclinación interna igual a un hecho social guardada en la conciencia del individuo, y que el tema del afrontamiento, se alude a las estrategias empleadas por el individuo para cada eventualidad específica.

Por otro lado, (Aguir y Muñoz 2002) descubren que profesionales de la salud se inclinaban a utilizar estrategias emocionales, como la interrupción conductual, la obtención de apoyo social y de apoyo emocional en la familia, el consumo de medicamentos y tabacos, desahogarse en situaciones de estrés y la desconexión mental, como herramienta para hacer frente a las situaciones desbordantes que se les atravesasen (Provencher, 2007).

Además, (Lazarus & Folkman, 1986; Riquelme, Buendía & Rodríguez, 1993), dicen que buscar apoyo para soporte emocional en personas e instituciones cuando se tiene la experiencia de situaciones estresantes, experimentan situaciones de tensión donde establecen una manera positiva y adaptativa de encarar la situación, lo que conlleva a darle un manejo directo al conflicto por medio del consejo de otros que puedan proporcionarle. Entonces, (Fantin et al. 2005), afirma que se da una relación favorable entre salud, apoyo social y un nivel alto de autoestima, esta última tiene como función apaciguar los efectos negativos del estrés. Es decir, que provoca en el sujeto víctima una sensación de alivio al poder contar con un apoyo basado en la experiencia de otros, que de alguna manera han pasado por situaciones similares, que le puedan suministrar a ellos diferentes formas para enfrentar la situación de acoso laboral.

De manera que, los estudios revisados concuerdan en resaltar tres características de las estrategias individuales, a partir de las cuales pueden ser clasificadas, según estén dirigidas a: (1) La valoración, búsqueda del significado del suceso; (2) el problema, busca confrontar la realidad, manejando las consecuencias; y (3) la emoción, regulación de los aspectos emocionales e intento de mantener el equilibrio afectivo (Anarte, Ramírez, López & Esteve, 2001; Galán & Perona, 2001; Lazarus, 2000; Lazarus & Folkman, 1986). En este orden de ideas, Carr (2007), basado en Zeinder y Endler (1996), señala que en las estrategias de afrontamiento se identifican tres clases a saber: "las estrategias centradas en el problema, las estrategias centradas en las emociones y las estrategias basadas en la evitación" (p. 271).

## **MARCO TEÓRICO**

Leymann (1996), es tenido en cuenta como el precursor moderno del mobbing al principio de los años ochenta, al mirar un comportamiento parecido al que se presentaba en el mundo laboral, al igual que las escuelas en donde se da el fenómeno del bullying. El autor refiere que no empleó

la palabra bullying, ya que hace alusión a actos de agresión física y se caracteriza por la misma. Por otra parte, según las características y diferencias del mobbing y el bullying, se considera que el mobbing no siempre se caracteriza por conductas que impliquen violencia física que es la característica principal del bullying, sino que está más relacionado con la comunicación destructiva.

Este autor habla sobre algunas condiciones estresantes en el espacio de trabajo que pueden desencadenar en la persona inestabilidad a nivel emocional entre las cuales se encuentran la rutina, sobrecarga de tareas y desgaste físico. El acoso laboral se comprende como una problemática social que repercute en las personas de manera negativa.

Estos factores sociales le dan la fuerza al mobbing para arrasar con la seguridad y dignidad de la víctima. Después de que haya iniciado el acoso hacia la persona pueden surgir una serie de señales como efectos físicos negativos, dentro de los cuales se encuentra la falta de aire, agitación, agotamiento, miedo, indecisión, desinterés, irritabilidad y pérdida de la memoria.

En 1965, el término mobbing fue utilizado por primera vez por Konrad Lorenz quien a su vez lo incluye en las ciencias sociales, quien se había encargado de analizar las conductas en los animales. El mobbing representaba la unión de un grupo frágil de la misma especie contra otro miembro más fuerte, según Shuster (1996), se puede emplear en el contexto laboral y de esta forma encontrar experiencias impactantes sobre lo que siente el ser humano cuando se enfrenta a estas situaciones, en donde es vulnerado y agredido por personas de su mismo entorno y grupo.

Por su parte Brodsky (1976), es la primera persona que se interesa en ahondar sobre el mobbing, relacionándolo con el empleado asediado, este autor escribe un libro en el cual narra lo difícil de la vida del empleado basándose en circunstancias como el agotamiento físico, la rutina, accidentes de trabajo y angustia, lo cual investigo para conocer más sobre el estrés. Este libro no tuvo gran influencia en el estudio del mobbing debido al enfoque socio médico del autor que no le permitió realizar las diferencias entre las situaciones que generaban estrés.

Otros autores como (Einarsen y Skogstad 1996; Einarsen 2000), refieren que el mobbing se genera cuando una persona recibe de manera constante y durante un tiempo determinado tratos destructivos, por parte de otras personas, lo cual lo hace vulnerable en el defenderse.

Piñuel y Zavala (2001), relatan que esta problemática también afecta a las empresas de su país, revelando que la cifra de afectados por problemas psicológicos resultante del mobbing

oscila entre el siete por ciento de los habitantes. Por esto se interesa en los estudios empíricos sobre los aspectos que lo desencadenan en el ámbito laboral.

Las investigaciones de ellos refieren que dos aspectos fundamentales los cuales son la envidia y los celos, estos sentimientos son tenidos por los hostigadores y por lo tanto se convierten en una de las causas del acoso. Por otra parte, la víctima suele tener alguna característica que hace que se destaque frente a los demás lo cual genera los sentimientos de envidia y celos por parte del acosador.

A pesar de que no se han realizado muchas investigaciones sobre el mobbing, es razonable pensar que este genera en las organizaciones grandes variaciones y cambios de personal lo cual produce mayores gastos dentro de las mismas y gran impacto sobre su productividad.

El investigador del mobbing González de Rivera (2000), realizó su estudio teórico y de campo centrándose en el daño psicológico en las instituciones. Dice que los episodios clínicos que pueden surgir en la víctima del acoso pueden ser por ansiedad, estrés, depresión. (p. 187-189)

Otros autores hablan en su tesis sobre el mobbing refiriendo que este se da por una lucha de poder asociando esta problemática con la moral y la ética de las personas. Barón Duque *et al.* (2004). Lo cual algunos sentimientos pueden hacer que las personas lleven a cabo actos violentos conducidos por la angustia, celos, enfado, envidia. La conducta hostil puede aparecer como respuesta al temor o como vehículo para dominar a los demás y dejar claro quien tiene el mando. Estos comportamientos indican poca capacidad de inteligencia para conocerse a sí mismo y a los demás.

Sin embargo, Zapf y Gross (2001), hallaron en sus estudios que todas las personas reaccionan de diferente manera ante las situaciones de acoso que generan problemas interpersonales, lo anterior está ligado a la sensibilidad de cada uno, lo que les puede dar la capacidad de resignificar la experiencia o de reaccionar de una forma exagerada o fuera de lo común. Además de lo anterior refieren que concuerdan con lo planteado por Mathiasen y Einarsen, lo que los hace concluir que la inteligencia emocional es un factor muy importante en el mobbing.

## **El mobbing en función de su procedencia**

Para el Arbonés (2014), refiere que la procedencia del mobbing es debido al orden jerárquico de los trabajadores, habla sobre tres formas en las que se puede dar el acoso las cuales son descendente, ascendente, horizontal y mixto. (p.78).

### **Descendente**

Este acoso se da por parte del jefe o superior hacia sus subalternos, los comportamientos más comunes en este tipo de acoso por parte del acosador son el menosprecio y falsas incriminaciones para perjudicar al trabajador, el hostigador saca provecho de su mando para tener estos comportamientos. (Hirigoyen, 2001). Este tipo de acoso es el más común. (Piñuel, 2009. p.30).

### **Ascendente**

Este tipo de acoso es ejercido por parte de los subalternos hacia su superior o jefe (Rojo y Cervera, 2006; Rubio, 2008; Sanz y Hava, 2014).

Este acoso puede surgir cuando contratan a una persona externa o cuando ascienden a una persona de la misma organización para puestos de alto rango y que tienen gran impacto sobre las mismas, por lo cual al ver a quienes eran del mismo rango jerárquico en una posición más alta genera determinadas conductas por parte de los que eran sus compañeros. Riquelme (2006).

### **Horizontal**

En este caso el hostigador y la víctima están en el mismo lugar jerárquico de la empresa. (Rojo y Cervera, 2006; González y Graña, 2009).

Normalmente lo que causa este tipo de acoso son los celos y la envidia, lo cual convierte al hostigador en una persona negativa y dañina, estos sentimientos lo llevan a emplear comportamientos agresivos hacia la persona acosada. (Padial y De La Iglesia, 2002; Rojo y Cervera, 2006. p. 31).

## **Los actores del mobbing**

### **El Acosador**

Es importante afirma Lazarus y Folkman, tener claro que el acoso laboral puede ser promovido por una persona o grupo y que este no discrimina entre cargo, género o estrato.

Los sentimientos que tiene el hostigador lo pueden llevar a tener comportamientos hostiles, guiados por el temor, celos y envidia.

El acto violento se entiende como una reacción ante el temor y una manera de imponerse ante los demás para demostrar el poder y dominio que se tiene. Estos comportamientos se refieren al manejo inadecuado de la inteligencia para controlar las emociones.

### **La Víctima**

Zapf y Gross (2001), encontraron en sus investigaciones que hay una gran diversidad en cuanto a la forma en que la gente reacciona ante los conflictos interpersonales y el escalamiento del conflicto en el trabajo. Estos autores indican también que algunas personas son más sensibles que otras, y que algunas reaccionan de manera más dramática ante las situaciones de acoso. Los autores de la presente investigación coinciden con el punto de vista establecido por Matthiensen y Einarsen, por lo que consideran que una de las variables involucradas en el fenómeno del mobbing es la inteligencia emocional (IE).

Bar-On (2002), Refiere que hay un perfil psicológico que hace vulnerable a determinadas personas para ser víctimas de mobbing en el lugar de trabajo. Expresa que cualquier sujeto, en cualquier momento puede llegar a ser víctima de acoso (p. 76)

## **Las etapas del mobbing**

Leymann, habla de cuatro fases desde el punto de vista organizacional, que influyen en el progreso del mobbing, las cuales describiremos a continuación:

### **1. La aparición de algún incidente crítico**

Leymann, dice que cuando inicia el acoso hacia una persona, lo primero que la víctima siente es confusión ante la situación. Lo que más anhela es ser comprendido por parte de la empresa para lograr comprender la razón de la tensión sin embargo no la evita debido a que piensa que es

algo momentáneo y que con el tiempo dejará de existir, claro está con el apoyo que recibirá por parte de la empresa.

## **2. La persecución sistemática**

Esta etapa es generada por el hostigador, se diferencia de las otras porque se busca molestar a la víctima de una manera continua y gradual, con el propósito de humillarla y hacerle sentir que si interviene sobre la situación con esto sólo conseguirá agravarla. Estas conductas por parte del acosador están en compañía de intimidación sobre algún castigo, orientadas a dañar la confianza de la víctima.

## **3. La intervención de los superiores**

Gracias al incremento de la tensión en el trabajo, el sujeto hostigado suele acudir a otros compañeros de la organización para obtener ayuda y poder encontrar la solución más efectiva ante el problema, por lo general las personas a las que busca tienen un rango superior al suyo y pueden influir dentro de la empresa. La víctima, lo último que desea es verse afectado a nivel laboral por lo cual no desea que la problemática llame mucho la atención o que sea conocida por varias personas dentro de la organización, también trata de justificar estas conductas diciendo que se pueden solucionar gracias a la ayuda que recibe de las personas a quienes le comunicó el problema.

## **4. El abandono del trabajo**

La víctima llega a esta instancia cuando empieza a percibir daños en su estado de salud lo cual no le permite continuar con sus labores y ausentarse de las mismas. El solo hecho de pensar en que debe regresar al entorno laboral después de haber experimentado estrés por las situaciones de acoso, se vuelve en una situación que produce en la víctima mucho temor.

De esta manera, las estrategias de afrontamiento dicen, (McCubbin, Cauble y Patterson 1982), son conocidas como recursos psicológicos que el individuo utiliza para enfrentar las diferentes circunstancias estresantes. sin embargo, al emplear estos recursos no siempre hay garantías de su efectividad, pero, de igual forma sirven para generar, evadir, prevenir o controlar las dificultades en las relaciones con los otros, adjudicando ganancias personales y aportando a su fortalecimiento. De esa manera, aclaran que las estrategias de afrontamiento no siempre se dan de manera individual, de igual forma, se presentan como conciliadores en el entorno social. Posteriormente se define las estrategias de afrontamiento y todo lo que hace parte de ella.

## **Estrategias de afrontamiento del mobbing**

### **Concepto de afrontamiento:**

Lazarus y Launier (1978), se refirieron a afrontamiento como el trabajo mental que realiza una persona para controlar las solicitudes o necesidades internas y externas que sobrepasan las herramientas que tiene para enfrentar determinada situación. Afrontamiento es un proceso que está cambiando todo el tiempo de acuerdo al contexto. (Mattlin, Wethington & Kessler, 1990). Por otra parte, también se puede decir que es la forma en cómo interactúan las personas con las condiciones bajo las que se encuentra. (Macías et al. 2013, p.126,127).

Por otro lado, (Burgos, Carretero, Elkington, Pascual-Marssetin & Lobaccaro 2000; Hesselink et al., 2004) dicen que el afrontamiento, es la manera en que las personas afrontan una situación de estrés, con el objetivo de soportar, disminuir, acceder o rechazar con lo que supera sus capacidades, ya sea dándole un significado diferente al estímulo, por medio de actos, raciocinio, afecto y emociones que el sujeto utiliza en el momento de afrontar el hecho desbordante. Por lo tanto, el afrontamiento hace parte de los recursos psicológicos o psicosociales que usa el sujeto para enfrentar situaciones estresantes, el cual genera un efecto de concordancia, con los rasgos de personalidad.

### **Estrategias de afrontamiento**

Es el trabajo mental y comportamental que lleva a cabo una persona con el propósito de manejar las necesidades internas y externas que le generan estrés y pueden afectar. (Lazarus y Folkman, 1984. p.5)

### **Estilos de afrontamiento**

Lazarus y Folkman (1984), separan las estrategias en dos grupos, los cuales se nombran a continuación:

**El afrontamiento centrado en el problema:** Como su nombre lo indica, sirve para resolver el problema, lo que requiere del control de las necesidades internas y externas que amenazan y producen un desequilibrio, la interacción de la persona con el ambiente. Esto se puede lograr mediante el cambio de la situación que está generando el problema, adquiriendo recursos que le permitan enfrentar y salir de los efectos generados por las condiciones en las que se está dando. Estas estrategias tienen como función principal resolver el problema.

Las estrategias se dividen en dos grupos afrontamiento activo y afrontamiento demorado:

**Afrontamiento Activo:** Es todo lo que hace la persona para modificar las repercusiones y consecuencias que genera la situación problemática para esto debe poner mucho esfuerzo de su parte.

**Afrontamiento Demorado:** Es cuando la persona se toma su tiempo para responder de una forma apropiada ante la situación estresante. (Lazarus & Folkman, 1986. p.133).

**El afrontamiento centrado en las emociones:** Su objetivo dice Lazarus & Folkman, es lograr el equilibrio emocional de la persona para que de esta manera logre sentirse tranquila y pueda manejar sus cambios emocionales provocados por la situación que le genera estrés. Este tipo de afrontamiento se puede llevar a cabo cuando la persona ya realizó un análisis de la condición y evidencia que esta no puede cambiar.

### **Categorías de las estrategias**

**1: Apoyo social emocional:** Es la búsqueda de apoyo moral de los demás para que la persona de esta manera logre sentir que la están entendiendo.

**2: Apoyo en la religión:** La persona busca sostén en el ámbito espiritual, **religioso** para darle otro significado a su experiencia y así darle sentido a su vida. (Sacipa, 2003. p.134)

**3: Reinterpretación positiva y crecimiento:** La persona trabaja en el control emocional y con los efectos que le está generando la situación estresante y no con la situación como tal, lo cual la lleva a buscar soluciones.

**4: concentración y desahogo de las emociones:** Lo que se pretende es que la persona exprese las emociones y sentimientos que ha tenido como consecuencia de la situación acontecimiento estresante.

**5: La liberación cognitiva:** La persona empieza a realizar actividades que la desestresen y le permitan olvidar la situación que lo estresa.

**6: La negación:** La persona hace caso omiso al acontecimiento negativo para de esta manera lograr nivelar el estrés que le genera la situación, sin embargo, este solo funciona por un periodo.

**7: la liberación:** hacia las drogas: Involucra el consumo de sustancias alucinógenas o de alcohol con el propósito de olvidar la situación estresante. (Lazarus & Folkman, 1986.p.135).

Para resumir las investigaciones de lo anterior dan como resultado que las cinco últimas estrategias no son tan efectivas, mientras que las otras pueden ayudar a la persona a mejorar su funcionalidad en los ámbitos de la vida.

Lo anterior refiere que, para las personas, es muy importante el apoyo social ya que le ayuda a expresar lo que están sintiendo e identificarse con personas que hayan pasado por las mismas crisis y puedan orientarlos, esta retroalimentación es de gran ayuda para que el sujeto logre una mejor adaptación.

Cuando el individuo se enfrenta a una situación estresante, inmediatamente empieza a desarrollar estrategias de afrontamiento que le sirven como herramienta para regular sus emociones y de esta forma lograr enfrentar la situación o problema. En pocas palabras las situaciones estresantes hacen que el individuo tenga que esforzarse más a nivel cognitivo-conductual para obtener los recursos que le permitan manejar tanto las demandas internas y/o externas y no se sienta desbordado por sus emociones. (Lazarus & Folkman, 1986).

De acuerdo a lo anterior se puede decir, que la estrategia a la que recurre cada individuo está influenciada por los recursos físicos y mentales que tiene para afrontar la situación, estos recursos se relacionan con sus creencias, la cultura y las habilidades sociales, que lo motivan a superarla.

## **MARCO ÉTICO LEGAL**

En Colombia se expide la Resolución 8430 del 4 de octubre de 1993, en la cual se establecen los parámetros para la elaboración de investigaciones:

- Artículo 5: Las investigaciones que tenga como objeto de estudio a los seres humanos deben garantizar sus derechos.
- Artículo 8: Garantizar la privacidad de los participantes respecto a la información que suministran.
- Artículo 10: Garantizar el bienestar de los participantes y que la investigación no le genere ningún riesgo.

- Artículo 14: Suministrar y diligenciar por escrito con el participante el consentimiento informado donde esté autoriza ser parte de la investigación.

De acuerdo a lo reglamentado en el Código Deontológico del Psicólogo de la Ley 1090 del 2006: como psicólogas en formación nos hacemos responsables de la información recolectada, respetando y reconociendo nuestros límites y competencias dentro de la investigación, dando prioridad a la privacidad de cada uno de los participantes, estos serán informados del propósito de la investigación que se está realizando con fines académicos, también del uso que se le dará a la información recolectada, además de que pueden conocer los resultados obtenidos, dentro del encuadre se les informará que tienen la libertad de negarse a seguir participando en la investigación ya que esta se realiza de manera voluntaria (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Por consiguiente, en Colombia la 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.

**ARTÍCULO 1o. 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.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

2. Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario

que puedan producir desmotivación laboral.

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

4. Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retrasarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

5. Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

## **METODOLOGÍA**

**Método:** fenomenológico- hermenéutico

Este enfoque fenomenológico se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida, respecto de un suceso, desde la perspectiva del sujeto. Este enfoque asume el análisis de los aspectos más complejos de la vida humana, de aquello que se encuentra más allá de lo cuantificable. Según Husserl (1998), es un paradigma que pretende explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos. El objetivo que persigue el presente estudio es la comprender como se articulan las diferentes estrategias de afrontamiento a las que recurren seis sujetos quienes de acuerdo a su experiencia se reconocen como víctimas de mobbing; esta comprensión, a su vez, busca la toma de conciencia y los significados en torno del fenómeno. Para llevar a cabo una investigación bajo este enfoque, es indispensable conocer la concepción y los principios de la fenomenología, así como el método para abordar un campo de estudio y mecanismos para la búsqueda de significados. Conocer las vivencias por medio de los relatos, las historias y las anécdotas es fundamental porque permite comprender la naturaleza de la dinámica del contexto e incluso transformarla.

Haciendo referencia al estudio de los hechos sociales, Martínez (1994) dice que es prioritario concebir las realidades como una dinámica de factores y actores que integran una totalidad organizada, interactuante y sistémica, para lo cual se requiere el entender que su estructura interna todo el tiempo está en constante cambio, por lo cual el estudio es cualitativo.

En resumen, la fenomenología conduce a producir relaciones entre la objetividad y subjetividad, que se presenta en cada instante de la experiencia humana. La trascendencia no se reduce al simple hecho de conocer los relatos u objetos físicos; por el contrario, intenta comprender estos relatos desde la perspectiva valorativa, normativa y prácticas en general, tal y como lo señaló Rizo- Patrón (2015).

Por otra parte, el término "hermenéutica" proviene del verbo griego hermeneuein que viene a ser "interpretar". El padre de la hermenéutica filosófica es Gadamer, quien pretendía integrar el avance de la ciencia y del pensamiento por medio del lenguaje. Como Heidegger afirmó que "el lenguaje es la casa del ser", la hermenéutica está en la búsqueda de comprender al otro, no solo a través de la conversación, sino en lo que encuentra detrás de lo no dicho, en alusión a lo señalado por Aguilar (2004).

Como método para analizar la información obtenida de las entrevistas, se utilizó una matriz de reducción de datos, en la cual se realiza en primera instancia una segmentación de las entrevistas transcritas, luego cada segmento ha sido abordado desde un código descriptivo y luego uno abierto, para posteriormente ser categorizados; allí emergen tres estrategias de afrontamiento al mobbing por parte de las personas que se consideran víctimas del mismo. En la redacción de los resultados se utilizaron viñetas, que consisten acompañar la redacción de los resultados en las categorías con la escritura de la experiencia del entrevistado con el propósito de comprender cómo se articulan las estrategias de afrontamiento utilizadas por cada sujeto víctima y su perspectiva frente al tema investigado.

### **TIPO DE ESTUDIO**

El tipo de estudio es cualitativo, realizado por entrevistas semiestructuradas individuales a seis personas que residen en el municipio de Envigado-Antioquia que se perciben a sí mismas como víctimas del mobbing. Las entrevistas han sido grabadas en audio y transcritas posteriormente. De las cuales se ha realizado un análisis cada una.

## **NIVEL DE ESTUDIO**

Este estudio es interpretativo con un alcance descriptivo, comprensivo en una lógica cualitativa.

## **DISEÑO DE ESTUDIO**

Diseños Fenomenológicos:

Uno de los métodos de investigación cualitativa se enfoca en lo fenomenológico, este estudio se centra en las experiencias individuales subjetivas de los participantes y conduce a la descripción e interpretación de las experiencias vividas. Responden a la pregunta ¿Cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupala) o comunidad (colectiva) respecto de un fenómeno? El centro de indagación de estos diseños reside en la(s) experiencia(s) del participante o participantes.

De acuerdo con Creswell, 1998; Álvarez-Gayou, 2003; y Mertens, 2005 (Citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2006) la fenomenología se fundamenta en las siguientes premisas:

Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.

Se basa en el análisis de discursos y temas específicos, así como en la búsqueda de sus posibles significados.

El investigador confía en la intuición y en la imaginación para lograr aprehender la experiencia de los participantes.

El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (tiempo en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas físicas que la vivieron), y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).

Las entrevistas, grupos de enfoque, recolección de documentos y materiales e historias de vida se dirigen a encontrar temas sobre experiencias cotidianas y excepcionales. (p.73).

## **POBLACIÓN**

Esta investigación se realizó con un grupo de personas de Envigado que manifiestan ser víctimas del mobbing (acoso laboral); el rango de edad para participar en la investigación se definió entre los 20 y los 50 años en tanto es una edad productiva y las personas puedan contar con experiencia laboral suficiente, para dar cuenta de ella.

## **MUESTRA**

Se selecciona una muestra de seis personas que residen en el Municipio de Envigado conformado por dos mujeres y cuatro hombres a los cuales se les realizó una entrevista, la cual estaba dirigida a conocer su experiencia del acoso en el contexto laboral y las estrategias utilizadas para el afrontamiento de la situación.

### **Criterios de inclusión:**

- Los participantes deben haber tenido de una experiencia laboral en adelante, con un tiempo mínimo de 6 meses, con un contrato de trabajo formal
- Debe ser bachiller académico
- Cumplir con el rango de edades establecidas para la investigación, es decir entre las edades de 20- 50 años.
- Los participantes deben haber laborado en el gremio administrativo o de manufactura
- No encontrarse en tratamientos psicológicos o psiquiátricos.

### **Criterios de exclusión:**

- No tener experiencia laboral, o encontrarse en un trabajo informal
- No contar con el nivel de estudio- bachiller académico
- Ser menores de edad
- Encontrarse en tratamientos psicológicos o psiquiátricos

Los participantes se seleccionaron de ambos géneros masculino y femenino, entre las edades de 20 a 50 años, partiendo de que como requisito fundamental cumplen con los criterios de inclusión. Los seleccionados serán quienes consideran que en algún momento de su trayectoria laboral atravesaron situaciones de mobbing (acoso laboral), en sus lugares de trabajo en el lugar de la víctima, y que formen parte de empresas de los sectores económicos de administración y manufactura lo cual se entiende de la siguiente manera.

**Administración:** En este gremio se encuentra el sujeto que tiene como función garantizar el buen manejo de los recursos humanos o materiales, para lograr un objetivo concreto dentro de una organización, este trabajador se encuentra en un orden jerárquico superior y su deber es liderar al equipo de trabajo, hacer que se cumplan las normas y velar por la productividad de la empresa.

**Manufactura:** En este gremio se encuentra el sujeto que se encarga de colaborar en el cambio de la materia prima para la fabricación y producción de determinados productos para su distribución y consumo, estas tareas pueden desarrollarse de manera manual o con la ayuda de herramientas mecánicas tales como máquinas, deben seguir las instrucciones de su superior, estos trabajadores son del sector industrial.

## **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La técnica que se utilizó fue la entrevista semiestructurada, la cual se realiza en forma de conversación o diálogo orientado a conocer la descripción de la experiencia individual de cada sujeto en relación con el tema investigado, la recolección de la información fue realizada por entrevistador/entrevistado, donde el investigador plantea una serie de preguntas, que parten de los interrogantes que se dan en el transcurso de los análisis de los datos o de las hipótesis que se van intuyendo y que, a su vez las respuestas dadas por el entrevistado van generando nuevas preguntas por parte del investigador para clarificar los temas planteados. El conocimiento previo de todo proceso permitirá al entrevistador orientar la entrevista. La guía de la entrevista que utilizará el investigador sirve para tener en cuenta todos los temas que son relevantes y, por tanto, sobre los que debemos indagar, sin embargo, no se requiere seguir un orden en el desarrollo de la entrevista.

## **PROCEDIMIENTO**

Para la realización del presente trabajo de investigación y el alcance de los objetivos planteados, se debió tener presente una serie de pasos que fueron indispensables para la obtención de información.

En primer lugar, se realizó una búsqueda y recolección de documentación bibliográfica en base de datos confiables relacionados con el mobbing (acoso laboral), para de esta forma obtener un mayor conocimiento sobre el tema. Posteriormente, se procedió a realizar el diseño de un cuestionario sencillo en el cual se indaga sobre aspectos que pudieran ser de interés para la investigación propuesta. Una vez seleccionado el instrumento de medida correspondiente, este se administró durante el periodo de tiempo descrito según los criterios anteriormente expuestos. El análisis de las estrategias de afrontamiento se desarrolló a través de una única sesión en la cual cada sujeto las describió según su propia experiencia.

La información obtenida de las entrevistas fue segmentada y analizada por los entrevistadores y una vez seleccionada la muestra de estudio se realizaron los oportunos análisis cualitativos por medio de una matriz de análisis por codificación y categorización de las entrevistas, una vez que fueron segmentadas.

## **RESULTADOS**

El propósito de este estudio es comprender cómo se articulan las diferentes estrategias de afrontamiento que utilizan los individuos quienes de acuerdo a su experiencia se consideran víctimas del mobbing en el Municipio de Envigado- Antioquia. De acuerdo con la información generada por los participantes, producto de sus experiencias, se identificaron las siguientes tres categorías en torno a las estrategias de afrontamiento al mobbing; acudir a redes de apoyo para soporte emocional, soportar el mobbing en aras de un bien (mayor) futuro y encarar la situación de mobbing.

El Mobbing también conocido como acoso laboral, es un tipo de acoso psicológico, el cual surge en los lugares de trabajo, este consiste en una conducta agresiva y repetitiva en el tiempo por parte del o los acosadores, con el propósito de humillar, menospreciar e intimidar al sujeto (víctima),

De acuerdo al fenómeno del mobbing objeto de investigación, se pretende comprender las categorías analizadas en base a la experiencia compartida por los participantes, teniendo en cuenta que las estrategias de afrontamiento sugieren que el mobbing (acoso laboral), se da indiscriminadamente en cualquier rango jerárquico, además de que tiene el efecto en los sujetos (víctima) que los hace sentir culpables frente a la situación de acoso, lo que los lleva a recurrir a diferentes estrategias dependiendo del contexto en el que se esté presentando la situación, dentro de las estrategias implementadas por los participantes se encuentran:

### **Acudir a redes de apoyo para soporte emocional**

Dentro de esta estrategia de afrontamiento implementada por los sujetos entrevistados en esta investigación, es importante tener claro que la red de apoyo es una estructura, persona o grupo (s) que dan apoyo y contención a alguien que lo necesite en diferentes situaciones que surgen en la vida cotidiana, dichas redes tienen como propósito ayudar al otro a tener una mejor calidad de vida, aumentar su autoestima y sentirse valorado y respetado. Teniendo en cuenta lo anterior a esto, los sujetos entrevistados quienes desde su experiencia se perciben como víctimas de mobbing manifiestan que recurrieron a buscar apoyo por parte de jefes, compañeros y/o familiares, es decir personas que generaban confianza en ellos, esto lo hacían con el propósito de que estos intervinieran o les ayudaran a superar la situación de mobbing (acoso laboral), debido a que esta dinámica relacional en los lugares de trabajo, es percibida por los sujetos (víctimas) como hostil, y sienten que la misma los lleva a cuestionarse acerca de lo que les estaba ocurriendo, además manifiestan que experimentaban sentimientos de desmotivación laboral y culpabilidad, por tales motivos hacían todo lo posible para encaminarse hacia la búsqueda de aceptación por parte de las personas de su trabajo, ya que su mayor deseo era dejar de sentirse culpables por lo que les estaba ocurriendo y lograr ser aceptados. Algunos de los participantes expresan desde su experiencia, que el hecho de sentirse apoyados por parte de los compañeros, jefes y/o familiares, les ayuda a sobrellevar la situación y a sentirse reconfortados para superarla. Además, de que esto les ayuda a sentirse motivados para hacer todo lo posible por recuperar las buenas relaciones interpersonales con los demás y poder continuar con sus funciones en los lugares de trabajo.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“Personas de la empresa que me daban aliento y me decían vos tienes muchas cosas positivas, vos sos una persona que estás estudiando,*

*vos podés crecer en esta empresa”*. (**Participante N.1 en entrevista**), de acuerdo a lo anterior el sujeto (víctima) espera recibir una respuesta positiva, sin embargo es importante mencionar que también se encontró dentro de la información suministrada por los participantes, que no siempre es satisfactoria esta estrategia, porque en algunas ocasiones cuando recurren a buscar la red de apoyo, se sienten ignorados y terminan por percibir que la situación es normalizada, y que no reciben la atención necesaria para tramitar la misma, al sentirse ignorados y desprotegidos, surge en ellos, sentimientos de desilusión, desesperanza, impotencia y mucha rabia por no recibir el apoyo esperado, en muchos de los casos, esto hace que pierdan el interés por su trabajo. Los sujetos (víctimas), expresan que cuando las empresas son familiares, es más difícil que gestionen el mobbing debido a que quienes lo imparten, por lo general son quienes tienen el poder, es decir, los jefes y al ser familia se protegen entre sí, ya que no quieren problemas legales y manejan entre ellos estas situaciones, haciendo que los empleados sientan que no pueden hacer nada para cambiarlo.

En este sentido, puede entenderse lo siguiente: *“Teníamos un jefe directo, pero el jefe directo tenía una relación familiar, eran como primos, o era la esposa, ósea tenían como un vínculo familiar y él nunca hacía nada, simplemente me decía que respirara, que respirara, que respirara”*. (**Participante N.2 en entrevista**). Cuando se presenta esta situación los sujetos (víctimas), expresan que prefieren continuar trabajando e ignorar lo que están viviendo dentro del lugar de trabajo, ya que sienten que si hablan no van a recibir intervención por parte de sus superiores, por ello recurren a afrontarlo, guardando todas sus emociones y llegan a un momento en que terminan desahogándose con quienes perciben que les apoyan, ya que sienten que no pueden con dicha presión, manifiestan que el hecho de desahogarse genera en ellos un alivio temporal para seguir cumpliendo con sus labores, debido a que la necesidad de conservar el empleo por diferentes razones a nivel personal y profesional, les impide dejarlo y poner punto final a la situación, además de esto no quieren sentirse derrotados.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“Alguna vez me pasó que justo en un momento que estaba muy maluco, me llamó de pronto mi mamá, y digamos que ahí aproveche y me solté y le conté, pero de ir a contar no”*. (**Participante N.3 en entrevista**). Se observa que para el sujeto (víctima), el apoyo por parte de jefes, compañeros y/o familiares le ayuda a motivarse para superar la situación de mobbing (acoso laboral), debido a que lo que este busca, es apoyo

emocional esperando una intervención frente a su situación de acoso, ya que considera que esto le dará tranquilidad, sin embargo se observa que para el sujeto (víctima) es más importante encontrar la red de apoyo dentro del lugar de trabajo, ya que esto los hace sentir más seguros, expresan que cuando la red de apoyo no se encuentra dentro del lugar de trabajo, es más difícil continuar, ya que el alivio es temporal, mas no permanente, es decir que en cualquier momento vuelven a experimentar sentimientos de angustia y terminan por sentir que su estrategia no funciona debido a que la situación se sigue dando.

### **Soportar el mobbing en aras de un bien mayor futuro**

Es otra de las estrategias implementada por los participantes, en esta categoría los sujetos (víctima), expresan que anteponen sus proyectos de vida ante la situación y que esto les permite resistir y dejar de lado las circunstancias por las que están pasando en su lugar de trabajo, las cuales, significa para ellos ser excluidos de los entornos laborales y recibir comentarios denigrantes por parte de jefes y/o compañeros, manifiestan que logran enfocarse en sus proyectos y en lo que los motiva a nivel personal o profesional con el deseo de alcanzar las metas propuestas.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“Yo tenía en mente lo que quería, una de las cosas que yo quería era hacerme profesional”*. (**Participante N.1 en entrevista**). Además de esto el sujeto (víctima), expresa que es una experiencia difícil de afrontar independiente de que estén anteponiendo sus proyectos o necesidades frente a la situación de acoso, debido a que la sensación de menosprecio y exclusión, están presentes todo el tiempo, agregan que estas sensaciones no se van cuando están en sus hogares, debido que para ellos es una situación que los hace sentir intranquilos y con incertidumbre respecto al que podrá ocurrir el día de mañana, entonces empiezan a dar vueltas en ese círculo vicioso en donde los pensamientos empiezan a apoderarse de sus vidas, y recuerdan en todo lugar el momento negativo que están viviendo en los lugares de trabajo.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“Me hacían ver como que yo era el sapo, por ejemplo, ellos estaban hablando y llegaba yo y todos se callaban o yo iba a calentar mi almuerzo y todos se iban, entonces todas esas cosas me, la verdad que me generaron muchas intranquilidades”*. (**Participante N.1 en entrevista**). De acuerdo con esto los sujetos víctimas expresan que aguantan la situación porque consideran que al no ser profesionales no pueden hacer

lo que quieren, si no, lo que les toca, agregan que de cierta manera esto los hace sentir inferiores, sin embargo, tratan de tener siempre en su mente los motivos y sus metas que finalmente para ellos terminan convirtiéndose en lo que los ayuda a soportar.

De forma similar otros sujetos víctimas expresan que resisten la situación, la cual significa para ellos estar expuestos al maltrato verbal y físico, ya que anteponen el hecho de que necesitan el trabajo, además de que deben cumplir con todas las responsabilidades adquiridas tanto en el hogar como en el lugar de trabajo. Asimismo otros manifiestan que debido a sus obligaciones deben hacer caso omiso al deseo de no querer continuar asistiendo a sus lugares de trabajo, debido a que son los únicos proveedores económicos de sus hogares, además de que tienen la esperanza de que la situación cambie de manera positiva, algunos de los sujetos (víctimas), expresan que en muchas ocasiones aceptaban más carga laboral, además de funciones que no correspondían con sus contratos de trabajo, esperando conseguir la aprobación de sus acosadores, sin embargo agregan que todo su esfuerzo no era valorado y que ocurría todo lo contrario, el acoso se intensificaba.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“Llegaba a ser muy intensa en cuanto al pues como me trataba, y yo respiraba porque no quería dejar el trabajo tirado, porque pues lo necesitaba inicialmente, y segundo porque pues no quería dejar el trabajo tirado”*. (**Participante N.2 en entrevista**). En relación con lo anterior el sujeto (víctima) refiere que decide centrarse en realizar bien sus funciones dentro del lugar de trabajo y de ser necesario asumir tareas adicionales y que considera que no debería realizar para conservarlo.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“Había cosas que yo no tenía que hacer, por ejemplo yo no tenía que pagarle a ella los recibos de la casa, yo no tenía que hacerle favores personales a ella y aun así, tenía que hacerlos, ahí necesito que vayas a mayorca y en tal almacén me compres tal cosa que lo necesito, que no tenía nada que ver con pues con el trabajo como tal, necesito que vaya y me recoja a la niña al colegio, a la hija de su jefa, entonces yo tenía que estar haciendo cosas que no eran de mi trabajo y considero yo que eso también se considera pues como acoso, porque yo tampoco podía quejarme, pero tampoco le podía decir que no”*. (**Participante N.2 en entrevista**). De forma similar otros sujetos víctima expresan que soportan la situación debido a que creen que esta se da con las personas que son nuevas dentro de la empresa, lo que los

lleva a pensar que esto les ayudara a ser más fuertes en situaciones similares, además de que se quieren demostrar a sí mismos y a los demás que la situación de acoso no es más fuerte que ellos.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“Dejar de prestar mucha importancia y centrarme más como en mis cosas en lo que tenía que hacer bien y en lo que quería y ya, no, pues solo lo tome como mejorar, bueno me van a tirar más trabajo, hágale que yo soy capaz y ya”*. **(Participante N.3 en entrevista)**. De acuerdo con lo anterior el sujeto (víctima), refiere que cuando trato de conversar con su jefe inmediato, percibió que este estaba acostumbrado a estas situaciones de acoso, además de que prefería cambiar al personal nuevo que estuviese aburrido, que a cambiar al personal antiguo que eran quienes generaban las situaciones de acoso, por lo que, manifiestan que esta respuesta los hace sentirse solos y con pérdida de motivación para ir a trabajar.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“A uno no le provocaba seguir insistiendo, entonces ha bueno, hasta que uno se aburre y pues se va, que fue lo que me paso”*. **(Participante N.3 en entrevista)**.

### **Encarar la situación de mobbing (Acoso laboral)**

En consecuencia, de lo anterior, el sujeto (víctima), empieza a percibir que la situación de acoso perdura en el tiempo y que está transgrediendo su dignidad como persona y/o trabajador, además de que, comienza a sentir estrés y sentimientos negativos que se van volviendo parte de su día a día, sintiéndose desprotegidos por la empresa al no recibir el respaldo esperado.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“Yo pienso que no, que no quedarse callados, independientemente de la necesidad, de las ganas de trabajar, uno no puede tolerar esa clase de cosas, porque ahí es cuando las personas llegan a tal estrés, estrés laboral, yo siento que uno no, no debe aguantarse esa clase de cosas, si no es posible como en mi caso, hay como otras oficinas, si no estoy mal, directamente con el estado, pero que no, no se queden callados, no soportar una clase de maltrato así”*. **(Participante N.2 en entrevista)**. De acuerdo con esto el sujeto (víctima) manifiesta que llego a sentir mucha frustración debido a que hizo todo lo posible por cumplir con sus funciones dentro de su lugar de trabajo, sin embargo, siente que las condiciones laborales no se lo permitieron, agrega que cuando sintió que llego a su límite, pensó

en estrategias más allá de hablar con sus jefes y aguantar, por lo cual finalmente decide que la solución es renunciar.

Además de esto, otros sujetos (víctima) expresan que se apoyan en sus ideales y creencias, los cuales para ellos son sus metas, aspiraciones o un prototipo a seguir, para afrontar la situación de mobbing, estos consideran que esto les permite tener la capacidad de hacerse respetar, para no dejar que otros le obliguen a cambiar para encajar en determinados estereotipos sociales.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“Si yo hubiera sido débil ante esa situación, accedo a las pretensiones de ese gerente o de los otros gerentes que me decían lo mismo, porque yo me les paraba en la raya, les decía no me voy a quitar la barba”*. (**Participante N.4 en entrevista**). De acuerdo con lo anterior el sujeto (víctima), manifiesta que este tipo de condiciones lo hicieron sentir coartado y con temor como empleado, debido a que, si no cumplía con las exigencias impuestas por los jefes, estos iban a prescindir de sus servicios. Sin embargo, agrega, que prefirió ceder dicho contrato, debido a que considera que ambas partes deben sentirse cómodas con las condiciones, es decir que sea un común acuerdo, ya que para él no era aceptable que fuera calificado como mala persona por su apariencia física.

De forma similar otros sujetos (víctima) buscan enfrentar la situación siguiendo el conducto regular de la empresa, esperando que este mecanismo sea efectivo y le permita resolver la situación, cuando este percibe que esta estrategia no funciona, decide presentarse en el ministerio de trabajo para que estos sean quienes gestionen, ya que por sus propios medios no lo lograron.

En este sentido puede entenderse lo siguiente: *“Yo tuve la experiencia de que con recursos humanos no pude hablar solo hasta que hice la solicitud a la oficina del trabajo, cuando ya hablé con la oficina del trabajo fue que ellos dijeron venga, pero cuéntenos primero a nosotros, antes de meternos en problemas legales”*. (**Participante N.5 en entrevista**). De acuerdo con lo anterior el sujeto (víctima), expresa que, por el hecho de haber acudido a un ente gubernamental, la empresa se molestó y trato de hacerlo sentir como un empleado que no seguía el conducto regular, cuando para él, fueron muchos intentos por tratar de reunirse con un superior y nunca recibió respuesta, además de que percibe que, si no hubiera actuado de esta forma, la situación de acoso hubiera continuado.

Dentro de los resultados de la presente investigación, se comprendió que las estrategias de afrontamiento más comunes entre los sujetos entrevistados son: Acudir a redes de apoyo para soporte emocional, soportar el mobbing en aras de un bien mayor futuro, encarar la situación de mobbing (acoso laboral), estrategias que se articulan de diferentes maneras de acuerdo al contexto en el cual se esté dando la situación de mobbing (acoso laboral), es decir que el sujeto (víctima), puede acudir a la misma estrategia de afrontamiento de otro sujeto pero la lleva a cabo en una modalidad diferente, es decir teniendo en cuenta los factores que están influyendo respecto a la particularidad de cada situación, y la forma en que este cree que puede afrontarla.

En relación con lo anterior cada sujeto (víctima), percibe su estrategia de afrontamiento de manera individual como buena o mala, de acuerdo con su experiencia y lo que ha logrado con la misma, independiente de la efectividad de esta, los sujetos (víctima), consideran que en su momento estas los llevaron a hacer frente a la situación y expresar cómo se sentían, así mismo lograr sentir alivio para resistir y afrontar la misma.

Por otra parte, dentro de la investigación emergió otra categoría, de la cual no se encontró articulación con otras estrategias de afrontamiento utilizadas por los sujetos (víctima), sin embargo, vale la pena nombrarla.

Alguno de los sujetos (víctima), expresan que cuando se enfrentan a situaciones de mobbing recurren a apoyarse en sus creencias base, es decir en sus ideales y como se percibe como persona, afirma que el hecho de ser una persona disciplinada le ayudó a afrontar la situación. En relación con lo anterior otro de los sujetos (víctima), expresa que siempre se mantuvo firme frente a sus creencias especialmente a su apariencia física, debido a que pensaba que esta no tenía nada que ver con su rendimiento dentro del lugar de trabajo.

Dentro del recorrido teórico realizado en la presente investigación se hallaron siete categorías que son: apoyo social emocional, apoyo en la religión, reinterpretación positiva y crecimiento, concentración y desahogo de las emociones, la liberación cognitiva, la negación, la liberación, las cuales son consideradas importantes por los diferentes autores a la hora de hablar de estrategias de afrontamiento frente al fenómeno del mobbing, estas se tuvieron presentes para realizar la articulación de las estrategias de afrontamiento que surgieron dentro de la información

suministrada por los participantes de esta investigación que se perciben como (víctimas) del mobbing.

De acuerdo a lo anterior y en relación con la experiencia compartida por los participantes se halló una relación entre tres de las estrategias de afrontamiento utilizadas por los sujetos (víctimas), las cuales son apoyo social emocional, en donde la víctima busca apoyo moral de otras personas para sentirse entendido, concentrado y el desahogo de las emociones, en esta la víctima expresa las emociones y sentimientos que le han generado la situación estresante y la negación, en donde la persona le hace caso omiso a la situación, sin embargo esto solo funciona por un periodo de tiempo. Estas categorías tuvieron una relación entre las estrategias de afrontamiento utilizadas por los diferentes participantes.

Por otra parte de acuerdo a la experiencia de los participantes entrevistados, no se halló ninguna relación con las categorías de apoyo en la religión, la cual se relaciona con el ámbito espiritual, reinterpretación positiva y crecimiento (Sacipa, 2003), la cual consiste en que la persona trabaja en el control de sus emociones y no con la situación, en esta categoría se observó que el sujeto (víctima) se centraba en la situación estresante y no en sus emociones, por lo cual no se observó una relación directa con la religión. Por otro lado, se encuentra la liberación cognitiva, en donde la persona comienza a implementar actividades que le permitan olvidar la situación, la liberación, en donde la persona se refugia en el consumo de alcohol o sustancias alucinógenas (Lazarus & Folkman, 1986), la cual no fue manifestada y utilizada por ninguno de los participantes. Se puede decir, que la estrategia a la que recurre cada individuo está influenciada por los recursos físicos y mentales que tiene para afrontar la situación, estos recursos se relacionan con sus creencias, la cultura y las habilidades sociales, que lo motivan a superarla.

De acuerdo a las categorías analizadas y la experiencia compartida por los participantes, las estrategias de afrontamiento sugieren que el mobbing (acoso laboral), se da indiscriminadamente en cualquier rango jerárquico, además de que tiene el efecto en los sujetos (víctima) que los hace sentir culpables frente a la situación de acoso, se observó en función de la procedencia del mobbing (acoso laboral) que en la población de estudio se daba principalmente el mobbing descendente en (4 participantes), este acoso se da por parte del jefe o superior hacia sus subordinados. Seguido del mobbing horizontal en (2 participantes), en este caso el hostigador y la

víctima están en el mismo lugar jerárquico de la empresa. (Rojo y Cervera, 2006; González y Graña, 2009), también se encontró en uno de los casos que un participante fue víctima de dos procedencias descendente y horizontal.

De acuerdo a lo anterior, lleva a los participantes a recurrir a diferentes estrategias dependiendo del contexto en el que se esté presentando la situación, dentro de las estrategias implementadas por los participantes se encuentra acudir a redes de apoyo para soporte emocional, dentro de las mismas el sujeto (víctima) recurre al apoyo por parte de jefes, compañeros y/o familiares, es decir personas que generan confianza en él, con el propósito de que estos intervengan o le ayuden a superar la situación de mobbing (acoso laboral), algunos de los participantes expresan que no siempre es satisfactoria esta estrategia por que en algunas ocasiones las personas de la red de apoyo ignoran la situación o la normalizan, lo que hace que ellos empiecen a perder motivación e interés por el trabajo. Otra de las estrategias implementada por los participantes es soportar el mobbing en aras de un bien ( mayor) futuro, en esta categoría los sujetos (víctima), expresan que anteponen sus proyectos de vida ante la situación y que esto les permite resistir y dejar de lado las circunstancias por las que están pasando en su lugar de trabajo, dentro de esta misma categoría otros sujetos (víctima) refieren que anteponen lo económico ante la situación de mobbing para resistir, debido a que sus responsabilidades respecto a la economía del hogar no les permite renunciar a sus trabajos, razones que para ellos son suficientes para tolerar por un tiempo prolongado la situación de acoso. Así mismo, esta situación de acoso, según lo manifestado por los participantes genera en ellos, sentimientos de impotencia, ira, rabia por no ser escuchados y valorados en el entorno laboral.

Por otra parte algunos de los sujetos (víctimas) refieren que recurren a la estrategia de encarar la situación de mobbing (acoso laboral), ya que consideran que deben hablar y expresar lo que piensan en relación a lo que les está ocurriendo para afrontar la situación, según lo expresado por los participantes en primer instancia recurren a hablar con su jefe y/o el área encargada de recursos humanos esperando que estos se interesen e intervengan la situación, cuando reciben respuesta y gestión, sienten seguridad y tranquilidad, sin embargo cuando se sienten ignorados optan por recurrir a entidades gubernamentales para que sean quienes intervengan la situación.

De acuerdo a la experiencia vivida por los sujetos (víctima), por tal motivo, (Burgos, Carretero, Elkington, Pascual-Marssetin & Lobaccaro 2000; Hesselink et al., 2004) dicen que el afrontamiento, es la manera en que las personas afrontan una situación de estrés, con el objetivo de soportar, disminuir, acceder o rechazar lo que supera sus capacidades, por lo que los participantes expresan que recurrieron a diferentes estrategias de afrontamiento, de acuerdo al contexto y la modalidad en la que se estaba presentando la situación de mobbing (acoso laboral), las cuales les sirvieron como redes de apoyo para soporte emocional, ya que consideran que su estrategia les permitió de alguna manera hacer frente a la situación y expresar cómo se sentían, además refieren que, así mismo esto les ayudaba a sentir alivio para resistir y afrontar la situación. Lo que en términos generales les permitió encontrar un equilibrio para seguir adelante.

## DISCUSIÓN

Partiendo del objetivo general de este estudio, el cual era comprender cómo se articulan las diferentes estrategias de afrontamiento que utilizan las personas que se consideran víctimas del mobbing para tramitar esta situación y del análisis realizado a los resultados generados y la profundización alcanzada con la investigación bibliográfica, se encuentra una cercanía con las categorías analizadas como estrategias implementadas por los participantes, el sujeto (víctima), expresa que sentía que le asignaban funciones para las cuales no estaba capacitado y que recibía un trato denigrante, además expresa que cuando abordaba a su superior para hablar de la situación se sentía ignorado y aislado en el entorno laboral no solo por su acosador (es), sino también por sus jefes que no intervenían en la situación, este resultado tiene cercanía con lo planteado por el autor Leymann, (1990,1996) el cual dice que, en el campo laboral las variables que causan el mobbing son: el exceso de labores, las debilidades de un líder, la imperfección en el modelo de la tarea, la disputa de funciones y el displacer en el ambiente laboral.

Por otra parte, los participantes expresan haber experimentado sentimientos de desilusión, desesperanza, ansiedad, impotencia y mucha rabia por no recibir el apoyo que esperaban y en muchos de los casos esto les hacía sentir estrés y pérdida de interés por su trabajo. Lo cual tiene una cercanía con lo que el autor Leymann (1996), afirma, cuando el ambiente laboral es perturbador, rutinario, el número de tareas exagerado y el trabajador es expuesto a largas jornadas o el agotamiento físico, originan estrés, desesperación, ira, pérdida del sueño, sentirse angustiado,

nostálgico, abandonado, con ausencia de atención, provocador y no se relaciona por su incapacidad de interactuar con otros. Björkqvist et al. (1994). Es decir, afectando de manera negativa la vida de una persona.

Asimismo, concuerda con lo dicho por Toohey (1991), las distintas causas del mobbing, como: el ausentismo, el cambio acelerado de puestos de trabajo, el padecimiento que genera la carga laboral y las afecciones originadas por el estrés, donde los motivos se dan como el resultado obtenido por las extendidas horas que pasan los trabajadores, sumergidos a estar subordinados y humillados en la parte psicológica, llevando a la víctima a un estado de angustia por la situación que atraviesa, y en muchos casos se observa que hay unos que abandonan sus puestos de trabajo para huir de esta situación, mientras que otros se quedan para enfrentarla, debido a las circunstancias, necesidades o proyectos de cada sujeto.

Del mismo modo se encuentra una cercanía entre la experiencia de los participantes víctimas del mobbing (acoso laboral), en donde refieren que dentro de la empresa se encuentran grupos negativos, indisciplinados y además respaldados por personas que tienen poder directivo, resaltan, que estos no podían ver que una persona de menor rango, hiciera las cosas bien, ya que recurrían a sus influencias frente a quienes tenían el poder en la empresa para intensificar la situación, debido a que perciben a la víctima como un problema, esta situación lleva al sujeto (víctima) a identificarse con la mirada de los otros que lo hacen ver y sentir diferente a los demás; y hace que se perciba como un problema, generando consecuencias como exclusión del sujeto (víctima) de los entornos laborales, tratos diferentes y despectivos. Lo que coincide con lo planteado por el etólogo Konrad Lorenz (1965), quien se había encargado de analizar las conductas en los animales. Afirma que el mobbing representaba la unión de un grupo frágil de la misma especie contra otro miembro más fuerte, según Shuster (1996), se puede emplear en el contexto laboral y de esta forma encontrar experiencias impactantes sobre lo que siente el ser humano cuando se enfrenta a estas situaciones, en donde es vulnerado y agredido por personas de su mismo entorno y grupo.

Por otra parte, en los resultados de este estudio también se encontraron modalidades tales como tratos preferenciales hacia algunos empleados, por parte de sus jefes, lo cual, de alguna manera, genera en el sujeto (víctima) un constante malestar por no pertenecer a este grupo de preferencia y que no recibe un trato equitativo. Los participantes expresan que, estas situaciones

surgen debido al uso inadecuado del poder de quienes tienen autoridad dentro de las empresas, además agregan, que estos directivos deberían tener control sobre las diferentes situaciones o problemas que se den dentro de la empresa, debido a que esto hace que el sujeto (víctima), se sienta rechazado, difamado y sin ningún respaldo. Esto se aproxima con lo dicho por el autor, Dan Leymann (1993), en su libro, *Mobbing: Psychological Terror at Work (Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral*, ya que establece que estos comportamientos eran originados en las organizaciones, lo cual hacía que las personas fueran más vulnerables frente a este fenómeno, debido a que consideraba que los comportamientos entre adultos eran orientados a no hablarle a la persona, difundir rumores y crear falsas acusaciones con el propósito de menospreciar el trabajo de los otros.

De manera que el sujeto (víctima), al estar expuesto a conductas negativas y repetitivas por un periodo de tiempo prolongado, por parte de sus jefes y/o compañeros en sus lugares de trabajo, estos empiezan a tener sensaciones de impotencia por no poder hacer nada en contra de esas conductas, por ello recurren a diferentes estrategias de acuerdo a sus particularidades y a las que son propias de la empresa en donde se encuentran, ya que desean dejar de sentirse despojados de sus derechos y dignidad, el sujeto (víctima), expresa que su superior al tener un vínculo familiar con la persona que lo acosaba, minimizaba la situación y le decía que respirara, pero, finalmente, la situación se intensificó, lo cual se acerca a lo mencionado por Leymann, Según Piñuel (2001, 2003) y Aglamisis et al., (2011), el mobbing es sistemático, es decir, que las acciones continuamente son semejantes y repetitivas las cuales constituyen con el tiempo una personalidad autoritaria.

De acuerdo con los resultados de las categorías analizadas en este estudio, los sujetos (víctimas), recurren a estrategias tales como: acudir a redes de apoyo para soporte emocional, soportar el mobbing en aras de un bien (mayor) futuro, encarar la situación de mobbing, las cuales se utilizan con la intención de resolver la situación, además de que por medio de las mismas se busca la comprensión y aceptación del otro, con el propósito de recuperar el estado de bienestar que siente que ha perdido, lo cual tiene cercanía con lo planteado por los autores (Lazarus y Folkman, 1986; Morán, 2005), quienes discriminan dos fases en el afrontamiento utilizado por las personas: 1) dirigido al problema, definido como las acciones directas, conductas explícitas mediante las que el individuo se esfuerza en la intención de resolver, modificar o alterar el

problema; y 2) dirigido a la emoción, definido como las acciones paliativas a través de las cuales el sujeto intenta disminuir la incertidumbre y mermar las consecuencias psicológicas. Dirigido a controlar la reacción emocional generado por el obstáculo.

Es importante tener presente que las estrategias de afrontamiento varían entre los sujetos (víctima), debido a que ellos recurren a las que sean necesarias y consideren más adecuada para lograr sus objetivos. Así como Zapf y Gross (2001), encontraron en sus investigaciones que hay una gran diversidad en cuanto a la forma en que la gente reacciona ante los conflictos interpersonales y el escalamiento del conflicto en el trabajo. Estos autores indican también que algunas personas son más sensibles que otras, y que algunas reaccionan de manera más dramática ante las situaciones de acoso.

Otra de las estrategias empleada por los sujetos (víctimas) para soportar la situación de acoso, fue la de “soportar en aras de un bien (mayor) futuro”, la cual les fue muy útil para poder soportar humillaciones delante de los demás, maltrato verbal que denigra la integridad del otro, excluyéndolos por su apariencia, adjudicando una sobrecarga laboral sin tener en cuenta las afectaciones a su estado de salud y vulnerando sus derechos, posicionando al empleado en un lugar de vulnerabilidad; la cual sus proyectos de vida, tanto en su vida profesional, personal y económica, les dieron las fuerzas necesarias, el valor, el coraje y la fortaleza para seguir luchando por sus ideales, en donde algunos lograron poner de lado la situación para continuar y alcanzar las metas propuestas. Lo que coincide con los autores (Burgos, Carretero, Elkington, Pascual-Marssetin & Lobaccaro 2000; Hesselink et al., 2004), dicen que las personas afrontan una situación de estrés, con el objetivo de soportar, disminuir, acceder o rechazar con lo que supera sus capacidades.

De igual forma, (Burgos, Carretero, Elkington, Pascual-Marssetin & Lobaccaro 2000; Hesselink et al., 2004). Dicen que el afrontamiento es la forma de enfrentar situaciones que pueden provocar estrés en el individuo; la idea es que la transformación resulte ser asertiva, dándole recursos al individuo que le permitan afrontar la situación estresante. Por tal motivo el afrontamiento es un recurso psicológico o psicosocial que recurre el individuo para hacer frente a estas situaciones desbordantes. De esta manera los autores Lazarus y Folkman (1987), afirman que todos los individuos que sean capaces de utilizar de una manera más eficiente las estrategias de

afrontamiento ante situaciones estresantes tienen mayores posibilidades de alcanzar el éxito en sus actividades. Esto se acerca a lo dicho por Lazarus (1990), un afrontamiento incorrecto puede agravar en lugar de reducir la intensidad del estrés percibido y puede producir serias repercusiones negativas tanto sobre aspectos emocionales como sobre el rendimiento.

Por otro lado, (Aguir y Muñoz 2002) descubren que profesionales de la salud se inclinaban a utilizar estrategias emocionales, como la interrupción conductual, la obtención de apoyo social y de apoyo emocional en la familia, desahogarse en situaciones de estrés y la desconexión mental, como herramienta para hacer frente a las situaciones desbordantes que se les atraviesen (Provencher, 2007). La cual coincide con las estrategias empleadas por los sujetos (víctimas), que se valieron de ellas para hacerle frente al acoso, donde expresan que a pesar de estar pasando por un mal momento en su lugar de trabajo por parte de sus jefes y/o compañeros, sintieron ese valor y coraje que necesitaban para encontrar la mejor manera de minimizar el daño y a resistir la situación de acoso, aferrándose a sus proyectos de vida.

Otra estrategia empleada por los sujetos (víctima) es “acudir a redes de apoyo para soporte emocional”, los participantes expresan que debido al estrés generado por la situación, se enfrentan a una realidad desfavorable para continuar con su desarrollo y crecimiento dentro de la empresa, por lo cual buscan ser escuchados por un familiar, amigo, compañero de trabajo u otro, con el propósito de desahogar esos pensamientos negativos y frustrantes que les genera el mobbing y que a su vez les sirve para fortalecerse, y manejar la situación. Esto se acerca con planteado por (McCubbin, Cauble y Patterson 1982), las estrategias de afrontamiento son conocidas como recursos psicológicos que el individuo utiliza para enfrentar las diferentes circunstancias estresantes. Sin embargo, al emplear estos recursos no siempre hay garantías de su efectividad, pero de igual forma sirven para generar, evadir, prevenir o controlar las dificultades en las relaciones con los otros, adjudicando ganancias personales y aportando a su fortalecimiento.

Por tal motivo, (Lazarus & Folkman, 1986; Riquelme, Buendía & Rodríguez, 1993), dicen que buscar apoyo para soporte emocional en personas e instituciones cuando se tiene la experiencia de situaciones estresantes, experimentan situaciones de tensión donde establecen una manera positiva y adaptativa de encarar la situación, lo que conlleva a darle un manejo directo al conflicto por medio del consejo que otros puedan proporcionarle. Permitiéndoles dar una mirada al

problema desde otro punto de vista, que les permitan implementar las diferentes formas de hacerle frente al acoso laboral.

Asimismo, Blanco (1995), citando a Mead (1913), descubren que toda acción contiene una fracción externa que expone a la conducta como tal para el uso de los recursos y la resolución de problemas, y también una inclinación interna igual a un hecho social guardado en la conciencia del individuo, y que, frente al tema del afrontamiento, se atribuye las estrategias empleadas por el individuo para cada eventualidad específica (Lazarus & Folkman, 1984).

Los sujetos (víctimas), utilizaron también la estrategia “Encarar la situación de mobbing”, los participantes refieren que llegan al punto de sentirse cansados de la situación y deciden hacerle frente a este tipo de abuso, dejándole claro a su acosador (es), que se opone a sus pretensiones, además de que lo invita a una reflexión sobre la conducta que está teniendo con él, para resolver la situación de acoso. Esto se acerca a lo planteado por Lazarus y Folkman (1986), en una de sus estrategias de afrontamiento, la cual es centrada en el problema, en donde la persona hace frente a la situación de acoso que está viviendo, lo cual tiene como finalidad resolver el problema.

Así mismo, las investigaciones revelan la importancia del afrontamiento para entender los cambios que hace el individuo para adaptarse en su entorno, y lograr observar los niveles favorables o desfavorables de la calidad de vida (Folkman, Lazarus, Schetter, De Longis & Gruen, 1986; Font, 1990; Hernández, 1991; Waters & Moore, 2002; Gol & Cook, 2008).

Entonces, (Fantin et al. 2005), afirma que se da una relación favorable entre salud, apoyo social y un nivel alto de autoestima, esta última tiene como función apaciguar los efectos negativos del estrés, lo que coincide con los sujetos (víctimas) cuando manifiestan que de alguna manera sus estrategias de afrontamiento les ayudan a incrementar sus recursos personales para hacerle frente al estrés, cambiar la forma de ver la situación, encaminado a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico que genera, promoviendo en ellos conductas adaptativas en una serie de comportamientos que les ayudan a afrontar el problema, siendo esto positivo para su día a día. De manera que, los estudios revisados por (Anarte, Ramírez, López & Esteve, 2001; Galán & Perona, 2001; Lazarus, 2000; Lazarus & Folkman, 1986) concuerdan en resaltar tres características de las estrategias individuales, a partir de las cuales pueden ser clasificadas, según estén dirigidas

a: (1) La valoración, búsqueda del significado del suceso; (2) el problema, busca confrontar la realidad, manejando las consecuencias; y (3) la emoción, regulación de los aspectos emocionales e intento de mantener el equilibrio afectivo.

Para finalizar, en este estudio se tiene la intención de destacar la importancia del abordaje de las estrategias de afrontamiento que utilizan los participantes frente al fenómeno del mobbing (acoso laboral), dado que estas se convierten en herramientas que le permiten al sujeto (víctima) en algunos casos, superar la situación de acoso, en otros sobrellevarla y/o resignificarlas para su crecimiento personal, es fundamental tener presente que el empleo de determinada estrategia de afrontamiento dependerá tanto de la situación tensionante en el momento, como sus capacidades de resolución al problema, el control que tenga sobre sus emociones y/o la activación fisiológica experimentada por el sujeto (víctima). Lazarus y Folkman, (1984).

## **CONCLUSIONES**

Cuando nos referimos a estrategias de afrontamiento, descubrimos que estas tienen un sin número de definiciones, sin embargo tienen un factor en común y es que están encaminadas a potencializar los recursos que tiene cada sujeto para afrontar determinada situación estresante, independiente de su efectividad, por lo tanto estas son abordadas por el sujeto desde sus particularidades, es decir, desde el punto de vista que este tenga de la situación, el contexto, la modalidad y demás factores que la acompañan, de acuerdo a cómo el sujeto la percibe y la vive va a buscar las herramientas que le permitirán hacerle frente a las demandas internas (emociones y sentimientos), y las externas (situación laboral). (Lazarus y Folkman; citados en Barbosa et al.,2009)

Por otra parte, dentro de este estudio no se encontró la existencia de un modelo que determine las características de las víctimas de mobbing, lo cual sugiere que cualquier sujeto es susceptible de sufrir mobbing, de acuerdo a esto, la víctima debe enfrentarse a comentarios y actos negativos por parte del acosar (es), quienes violentan su integridad y derechos. Asimismo, el autor Piñuel (2001), destaca que el acoso laboral puede ocasionar un gran deterioro en la víctima a nivel social, familiar e interpersonal, lo que quiere decir que el acoso laboral termina repercutiendo en diferentes aspectos de la vida del sujeto (víctima).

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados generados y la profundización alcanzada con la investigación bibliográfica, el mobbing es una conducta que emerge en los lugares de trabajo, la cual se da de forma sistemática y prolongada en el tiempo, por parte del acosador con el propósito de excluir, intimidar, humillar y desacreditar al sujeto (víctima), quien es visto como el débil, de esta manera el hostigador busca lograr que la víctima recurra a la estrategia de abandonar su trabajo.

El sujeto (víctima) al verse enfrentado a la situación de mobbing (acoso laboral), activa determinadas estrategias con el propósito de enfrentar y resolver la misma, estos mecanismos están influenciados, por los recursos que tiene para afrontar la situación y las cosas que lo motivan para superarla. Finalmente, estos mecanismos de defensa se convierten en estrategias que el sujeto introyecta de acuerdo con sus particularidades y las de la situación, en otras palabras, hacen que el sujeto víctima tenga que esmerarse a nivel cognitivo para encontrar los recursos que le ayuden a manejar y afrontar la situación, y no sentirse desbordado por las emociones que le genera. Lazarus & Folkman, (1986).

De acuerdo a lo anterior para el sujeto(víctima), es fundamental recibir apoyo social, debido a que en esta dinámica puede tener un diálogo, lo cual le permite lograr una mejor comprensión del problema y retroalimentación respecto a la experiencia, esto les ayuda a expresar sus sentimientos y encontrar ese apoyo para canalizar y regular sus emociones, de cierta manera los orienta frente a cómo deben actuar, de esta forma algunos de los sujetos (víctima), logran empoderarse y hacer una reinterpretación positiva y crecimiento en relación al problema, de acuerdo a los autores, esta le permite al sujeto (víctima) trabajar el autocontrol para que el mismo identifique los efectos que está generando sobre él, la situación estresante y se enfoque en esto y no en la situación como tal, esto tiene como propósito llevarlo a buscar soluciones. (Lazarus y folkman; citado por vera, 2004)

El fenómeno del mobbing genera en la victima diferentes efectos negativos, algunos autores han manifestado que el mobbing afecta la salud física y psicológica de las víctimas, lo cual repercute en su estado de bienestar y la eficacia de otros trabajadores (Matthiensen & Einarsen, 2001, Piñuel, 2001). Debido a esta situación la víctima empieza a experimentar un malestar interno que afecta su estado de bienestar, es decir, el funcionamiento de su actividad somática y psíquica, es importante aclarar que el bienestar es un estado subjetivo, por lo cual para cada sujeto tiene un

significado diferente, partiendo de ello la víctima recurre a buscar estrategias que le permitan recuperar ese estado en donde puede alcanzar ese equilibrio entre lo interno y las experiencias vividas, para de esta forma alcanzar la satisfacción personal o estado de bienestar que siente que perdió por la situación de acoso. (González de Rivera, 2003).

Para concluir, se considera conveniente tomar conciencia de los efectos negativos que puede generar el mobbing en los diferentes ámbitos de la vida de un sujeto, para de esta manera saber cómo actuar y garantizar al trabajador que los mecanismos propuestos dentro de la organización intervengan de forma activa ante su queja o demanda, de esta manera logren tramitar y resolver dicha situación, previniendo la exclusión y preservar las relaciones interpersonales dentro y fuera del lugar de trabajo.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3 ed.). México: Manual Moderno.
- Arango, J. L. (2000). Enfermedades respiratorias del recién nacido. En J. A. Correa, J. F. Gómez, & R. Posada (Eds.), *Fundamentos de pediatría: generalidades y neonatología* (pp. 463–467). Medellín: Fondo Editorial CIB.
- Alcides Camargo, J., & Puentes Suárez, A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(1), 51-64.
- Álzate Moreno, D. L., & Parra Jaramillo, V. (2017). Factores psicosociales, estrés y síndrome de Burnout en el Colegio San Luis Gonzaga de la ciudad de Manizales.
- Ángela María Vargas-Rodríguez y Jairo Enrique Carrillo-Guarín, (2011) MOBBING EN COLOMBIA ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA LEY 1010 DE 2006, *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional Notas académicas Volumen 30, Número 1, Pág.-106-120.*
- Anarte, M., Ramírez, C., López, A. & Esteve, R. (2001). Evaluación de estrategias de afrontamiento, nivel de funcionamiento y edad en personas con dolor oncológico y benigno. *Revista de la Sociedad Española de Dolor* 2, 102-110.

- Agustín E. Martínez, José Antonio Piqueras y Cándido J. Inglés Clínica Neuropsicológica Mayor, Alcantarilla (Murcia) Departamento de Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández, Elche (Alicante) Ángela María Vargas-Rodríguez y Jairo Enrique Carrillo-Guarín, (2011) MOBBING EN COLOMBIA ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA LEY 1010 DE 2006, Revista Interamericana de Psicología Ocupacional Notas académicas Volumen 30, Número 1, Pág.- 106-120.
- Aguir, V, Muñoz, Y. (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la comunidad valenciana: un estudio con entrevistas semiestructuradas. *Revista Española de Salud Pública* 76 (5), 509-604.
- Baker, D. W., Gazmararian, J. A., Williams, M. V, Scott, T., Parker, R. M., Green, D., ... Peel, J. (2002). Functional health literacy and the risk of hospital admission among Medicare managed care enrollees. *American Journal of Public Health*, 92(8), 1278–1283.
- Belloch, A., Morillo, C., Luciano, J. V., García-Soriano, G., Cabedo, E., & Carrió, C. (2010). Dysfunctional belief domains related to obsessive-compulsive disorder: A further examination of their dimensionality and specificity. *Spanish Journal of Psychology*, 13(1), 376–388.
- Burke, K. C., Burke, J. D., Rae, D. S., & Reiger, D. A. (1991). Comparing age at onset of major depression and other psychiatric disorders by birth cohorts in five US community populations. *Archives of General Psychiatry*, 48(9), 789–795.
- Blanco, A. (1995). *Cinco tradiciones en la psicología social*. Madrid: Morata.
- Burgos, A., Carretero, M., Elkington, A., Pasqual-Marssetin, C. & Lobaccaro, C. (2000). The role of personality, coping style and social support in health-related Quality of Life in HIV Infection. *Quality of Life Research*, 9 (4) 423-437
- Cabrera, R., mayo, C., Suárez, N., Infante, C., Náquira, C., & García-Zapata, M. (2007). Plagio en un artículo estudiantil. *CIMEL Ciencia e Investigación Médica Estudiantil Latinoamericana*, 12(1), 32–33.
- Colombia. Congreso de la República. (2011). *Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Diario Oficial.
- Colombia. Instituto Geográfico Agustín Codazzi. (2016). *Mapa de Cartografía Básica con Relieve*.

- Cabaco, A. S. (1995). Indicadores de riesgo en salud mental y estrategias de prevención. Salamanca: UPSA.
- Carr, A. (2007). Psicología positiva. Barcelona, Paidós
- Castaño, Elena Felipe, & León del Barco, Benito (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2),245-257.
- Cardoso, M., Fornés, J. & Gili, M. (2007). Hostigamiento psicológico y síntomas de estrés en una muestra de profesionales de enfermería brasileña. En: Investén - Instituto de Salud Carlos III (Ed.), XI Encuentro Internacional de Investigación en Enfermería (pp. 320-321). Madrid: España.
- Di-Collredo, Carlos, & Aparicio Cruz, Diana Paola, & Moreno, Jaime (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 1(2), undefined- undefined ISSN: 1900-2386.
- Flórez, J. C., Ostrosky, F., & Lozano, A. (2012). *Banfe: Batería Neuropsicológica de Funciones Ejecutivas y Lóbulos Frontales*. México: Manual Moderno.
- Fundación del Español Urgente. (2012). Fundéu BBVA: cómo diferenciar si no y sino.
- González, Y., Rosell, Y., Piedra, Y., Leal, O., & Marín, F. (2006). Los valores del profesional de la información ante el reto de la introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. *ACIMED*, 14(5).
- Hooper, T. (director). (2010). *El Discurso del Rey [The King's Speech]*. Reino Unido: See Saw Films.
- Institute of Electrical and Electronics Engineers. (2006). *IEEE Std P802.15.4/D6: Approved Draft Revision for IEEE Standard for Information technology-Telecommunications and information exchange between systems-Local and metropolitan area networks-Specific requirements-Part 15.4b: Wireless Medium Access Control*. New York: IEEE.
- International Business Machine -IBM-. (2013). *SPSS (Versión 22.0) [Software de computación]*. Armonk, NY: IBM.
- José G. Carvajal Orozco y Carlos A. Dávila Londoño. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Universidad del Valle / Vol. 29 N° 49 / enero - junio*.
- Julissa Morales Franceschi. (2015). *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral (tesis Doctoral)*. Universidad de León, España.

- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral “Mobbing” en el trabajo. Universidad de Umea (Suecia). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persécution au travail* (p. 26). Paris: Éd. Du Seuil.
- Leymann, H. (1997). *The Mobbing Encyclopaedia. Bullying. The Definition of Mobbing at Workplaces*. Madrid: Pirámide.
- Lazarus R., & Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *Eur J Person*, 1,141-169.
- Lazarus, R. (1990). Theory-based stress-measurement. *Psychological Inquiry*, 1,3-13.
- Londoño, C., & Velasco, R. M. (2015). Estilo de afrontamiento, optimismo disposicional, depresión, imagen corporal, IMC, y riesgo de TCA como predictores de calidad de vida relacionada con la salud. *Psychologia: Avances de la Disciplina*, 9(2), 35–47.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Ley 1010. Diario oficial N.46.160, de 23 de enero de 2006.
- Miguel Barrado, Vanessa; Prieto Ballester, Jorge Manuel El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español PERSPECTIVAS, núm. 38, noviembre, 2016, pp. 25-44
- Miguel, M. D. & Novel, G. (1991). Valores y creencias. En: G. Novel, M. T. Lluch, M. D.
- Macías, María Amarís, & Madariaga Orozco, Camilo, & Valle Amarís, Marcela, & Zambrano, Javier (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30(1),123-145.
- Meiremar Cardoso Dos Santos. (2012). *Estudio Comparativo Sobre el Hostigamiento Psicológico O Mobbing En Personal De Enfermería De Brasil y España*. (Tesis doctoral). Universitat de les Illes Balears.
- Morán, C. (2005). *Estrés, burnout y mobbing: Recursos y estrategias de afrontamiento*. Salamanca: Amarú.
- Moreno-Jiménez, B. & Rodríguez-Muñoz, A. (2006). Introducción del número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 245-249
- Peralta, M. C. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de caso (en abstract). *Psicología Desde el Caribe*, 17, 1-26.

- Peralta, M. C. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de caso (en abstract). *Psicología Desde el Caribe*, 17, 1-26.
- Piñuel, I (2001). *Mobbing, Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal terrae.
- Peralta, Mana Claudia. (2004). El acoso laboral - mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, (18), 111-122.
- Provencher, H. (2007). Role of psychological factors in studying recovery from a transactional stress-coping approach: Implications for mental health nursing practices. *Int. J. Mental Health Nurs*, 16 (3), 188-97.
- Rodríguez; Moreno; Baillien; Sansz; Moreno; (2012) “Agredidos que agreden: la relación recíproca entre víctima y agresor en situaciones de acoso psicológico en el trabajo-Psicothema”, Universidad de Oviedo, España. Pp. 358-363
- Ramírez, A., & Guzmán, P. (s.f.). *Sistemas participativos de garantía SPG en Bogotá: la apuesta del proceso organizativo Familia de la Tierra*.
- Rioja, G. (2008). ¿Judicialización de la salud? el caso de las personas sordas. En *XIII Congreso de la Caja de Abogados de la Provincia de Buenos Aires*. Mar del Plata: Caja de Abogados de la Provincia de Buenos Aires.
- Ruiz, G. A. (2014). *Hacia la comprensión de la retórica como contenido formativo para la configuración de un sujeto deliberativo* (Tesis de Maestría). Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia.
- Sánchez, J. (2016, 18 de noviembre). El acoso laboral: la plaga del siglo XXI. El independiente de granada.
- Salgado Lévano, Ana Cecilia. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78.
- Trijueque, D. G., Acevedo, R. T., & Marina, S. D. (2012). Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas. *Psychologia: avances de la disciplina*, 6(2), 45-57.
- Trujillo, F.M. & Valderrabano, A.M. & Hernández, M.R (2007) Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Fidalgo, A.M y Piñuel, I. (2003) “Propiedades psicométricas del Barómetro Cisneros”. *PSICOTHEMA* En prensa.

Trujillo Flores, Mara Maricela, Valderrabano Almegua, María de la Luz, & Hernández Mendoza, René. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar*, 17(29), 71-92

Universidad de Cantabria. (2006). *Norma sobre manipulación manual de cargas*. Santander: Autor.

Resolución 8430 del 4 de octubre de 1993, Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

## APÉNDICES

- 1- consentimiento informado utilizado para las entrevistas realizadas para este estudio.
- 2- Guía de entrevista semiestructurada utilizada para el estudio

### Protocolo de investigación:

**“Estudio sobre estrategias de afrontamiento en torno al mobbing por parte de quienes se perciben como víctimas”**

Apreciado/a participante:

Agradecemos profundamente la significativa contribución que realiza al proyecto de investigación **“Estudio sobre estrategias de afrontamiento en torno al mobbing por parte de quienes se perciben como víctimas”**, mediante su participación en el mismo.

Dicho proyecto tiene como objetivo conocer las estrategias que utilizan las personas para superar y afrontar el maltrato generado por el mobbing.

Al ser una investigación sin riesgo, que supone técnicas de carácter documental, en la que no se interviene ni modifica dimensiones biológicas, psicológicas o fisiológicas, para ello desarrollaremos entrevistas semiestructuradas; es decir, espacios en los que los/as participantes y los/as entrevistadores sostendrán una conversación en relación con las experiencias de acoso laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas.

Vale aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas, no buscamos que los/as participantes nos hablen desde teorías o discursos científicos; sino que la idea es que la conversación se constituya a partir de sus visiones, opiniones, emociones y creencias.

En este orden de ideas, la participación en la investigación es voluntaria y es posible retirarse de la misma cuando así se considere.

La información que deriva de la entrevista solo será usada para fines de la investigación y siempre se protegerá la identidad de los/as participantes.

Reiteramos que su aporte es fundamental, si tienes alguna pregunta puedes hacerla a quien te realizará la entrevista.

Nuevamente expresamos nuestro agradecimiento.

Cordialmente,

Sara Inés Gómez Betancur

Patricia Leonor García Rangel.

### **CONDICIONES ÉTICAS DE LA INVESTIGACIÓN:**

Dentro de las condiciones éticas para este estudio se encuentran las siguientes:

- Secreto Profesional:** la investigación garantiza el anonimato de los participantes debido a la importancia y respeto a la dignidad y valor del individuo, además el respeto por el derecho a la privacidad. Los investigadores se comprometen a no informar en sus publicaciones ninguno de los nombres de los participantes ni otra información que permitiese su identificación.
- Derecho a la no-participación:** los participantes, al estar informados de la investigación y el procedimiento, tienen plena libertad para abstenerse de responder total o parcialmente las preguntas que le sean formuladas y a prescindir de su colaboración cuando a bien lo consideren.
- Derecho a la información:** los participantes podrán solicitar la información que consideren necesaria con relación a los propósitos, procedimientos, instrumentos de recopilación de datos y la proyección y/o socialización de la investigación, cuando lo estimen conveniente.
- Remuneración:** los fines de la presente investigación son eminentemente formativos, académicos y profesionales y no tienen ninguna pretensión económica. Por tal motivo la colaboración de los participantes en ella es totalmente voluntaria y no tiene ningún tipo de contraprestación económica ni de otra índole.

**Divulgación:** la devolución de los resultados será presentada (por escrito u oralmente) a las instituciones participantes para que sean conocidos por la comunidad. Los resultados de la investigación serán divulgados al interior de la Institución Universitaria de Envigado y posiblemente en publicaciones. No obstante, en estos procesos el secreto profesional se mantendrá sin que se pudiera dar lugar al reconocimiento de la identidad.

**Acompañamiento:** Los investigadores contarán con el acompañamiento permanente del grupo de docentes del nivel en las diferentes etapas del proceso de investigación, quienes brindarán la asesoría teórica, metodológica y ética pertinente para la realización del trabajo.

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **TÍTULO**

Yo: \_\_\_\_\_ identificado con cédula: \_\_\_\_\_

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al curso y proceso de la investigación, sus objetivos y procedimientos. Que actúo consciente, libre y voluntariamente como participante de la presente investigación contribuyendo a la fase de recolección de la información. Soy conocedor (a) de la autonomía suficiente que poseo para abstenerse de responder total o parcialmente las preguntas que me sean formuladas y a prescindir de mi colaboración cuando a bien lo considere y sin necesidad de justificación alguna.

Que se respetará la buena fe, la confidencialidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

FIRMA PARTICIPANTE

C.C.

FIRMA INVESTIGADOR

C.C.

FIRMA INVESTIGADOR

C.C.

## Preguntas para entrevista

**Tema:** En este apartado se pretende conocer a partir de la experiencia del entrevistado en el ámbito laboral, como percibió la situación de mobbing:

1. ¿Qué significa para usted acoso laboral?
2. ¿Cómo es el clima relacional en su lugar de trabajo?
3. ¿En su lugar de trabajo se han vivido situaciones de acoso laboral? Amplíenos por favor-  
¿Podría contarme cómo?
4. ¿Qué le hace pensar que la situación que vivió es acoso laboral?
5. ¿Cómo vive usted esas experiencias de acoso laboral? (pensamiento, sentimientos...  
duración...)
6. ¿Podría contarnos una(s) experiencia(s) en que usted haya sido víctima de acoso laboral?
7. ¿Cómo perciben en su lugar de trabajo las situaciones de acoso laboral? (¿se normaliza?  
¿Lo ven gracioso? ...)
8. ¿A quién, o a qué, le atribuye la responsabilidad de la situación de acoso laboral?

**Tema:** En este apartado se pretende conocer en que ámbitos de la vida considera el entrevistado que lo pudo haber afectado la situación de mobbing.

1. ¿A nivel personal considera que ocurrió algún cambio significativo en usted?
2. ¿Qué posición asumió cuando esto le ocurrió?
3. ¿Le gustaría contarnos que hizo que usted cambiara su actitud frente a la situación de  
acoso?
4. ¿De qué manera la situación de acoso ha influido en su comportamiento en las relaciones  
familiares?
5. ¿De qué manera la situación de acoso ha influido en su comportamiento en las relaciones  
sociales?
6. ¿De qué manera la situación de acoso ha influido en su comportamiento en las relaciones  
de pareja?
7. ¿De qué manera la situación de acoso ha influido en su comportamiento en las relaciones  
laborales?

**Tema:** De acuerdo a su experiencia con el mobbing, que hizo para acabar o superar el acoso. Esto con el fin de conocer que estrategias utilizó para afrontarlo.

1. ¿Cuál cree que haya sido el motivo por el cual surgió el acoso?
2. ¿Comunicó a la empresa el presunto caso de acoso laboral, o prefirió callar y solucionarlo por sus propios medios? ¿cuéntenos el porqué de su decisión?
3. ¿Por favor cuéntenos cuales estrategias de afrontamiento llevo a cabo?
4. Mencione si le conto a algún familiar o persona cercana sobre la situación de acoso, (en caso de que su respuesta sea afirmativa) explique brevemente que sugerencia o respuesta recibió por parte de dicha persona, en caso de que no le haya contado a nadie por favor ¿explique él por qué?
5. ¿Considera que su comportamiento frente a la situación fue el apropiado o cambiaria algo dentro de su proceder para que las cosas hubieran sido diferentes, por favor explique?
6. ¿De qué manera respondió el acosador, o cómo cambió la situación de acoso, con sus acciones?
7. ¿Qué actitudes piensa que fueron positivas para enfrentar el acoso laboral?
8. ¿Estas acciones que usted me comenta dieron solución al acoso?
9. A partir de su experiencia que recomendación le podría dar a una persona que esté siendo acosada laboralmente.

### **Observación importante:**

**1:** En la observación N. (6) realizada por el jurado evaluador, nos expresa que los apéndices (mal llamados ANEXOS, revisar APA), se realizó la respectiva corrección, donde nos manifiesta que no se observa el diseño de la entrevista y la evaluación de pares académicos de la entrevista, dimos respuesta a dicha observación agregando en los apéndices el modelo de preguntas que se elaboró como guía para la realización de las entrevistas que se les hizo a los participantes de la investigación, las cuales fueron revisadas y aprobadas por el asesor del trabajo de grado quien cumple con los requerimientos exigidos por la universidad, quien tuvo una participación activa dentro de las mismas actuando como filtro, es importante tener presente que la entrevista semiestructurada no es un instrumento estandarizado, por lo cual emergieron preguntas diferentes

a las de la guía de acuerdo a las respuestas que iba proporcionando cada participante, por lo tanto, esta se adecua al modelo de investigación.

Por otra parte, con el objeto de tener claridad respecto a la observación sobre la evaluación de pares académicos y poder dar respuesta a la misma, se tuvo una reunión con el asesor de trabajo grado, en donde se le planteo dicha inquietud. Su apreciación es que la entrevista al ser un instrumento que no es estandarizado, no requiere de una evaluación empiricoanalítica, además de que se procedió de acuerdo a la instrucción e información que le fue proporcionada por el coordinador Daniel Roberto Ramírez, la cual fue que dichas entrevistas debían pasar por la validación del mismo asesor, quien debía garantizar que estas se adecuaran a las medidas de la investigación la cual se realizó con sujetos y no con organizaciones, por lo que la universidad no cuenta con un comité bioético para realizar dicha evaluación.