

**Mobbing: causante de estrés en la mujer**

MOBBING: CAUSANTE DE ESTRÉS EN LA MUJER

JENIFFER PAOLA TORO SÁNCHEZ; MÓNICA ESPERANZA LEÓN VÁS QUEZ;  
PAOLA ANDREA GARZÓN CAVIEDES

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BOGOTÁ D.C. II SEMESTRE 2.014

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

MOBBING: CCAUSANTE DE ESTRÉS EN LA MUJER

JENIFFER PAOLA TORO SÁNCHEZ; MÓNICA ESPERANZA LEÓN VÁSQUEZ;  
PAOLA ANDREA GARZÓN CAVIEDES.

Trabajo de grado para obtener el título de psicólogo.

Asesor: ESPERANZA BUITRAGO

Psicóloga

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BOGOTÁ D.C. II SEMESTRE 2.014.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Este trabajo lo dedicamos a nuestra familia, nuestros docentes, quienes dieron lo mejor de sí para transmitirnos sus conocimientos y para hacer de nosotros profesionales integrales y a nuestra asesora de tesis Esperanza Buitrago por su entrega y dedicación.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Agradecemos infinitamente a nuestros padres por su esfuerzo apoyo incondicional; a los docentes involucrados en nuestro proceso de formación como psicólogas por sus enseñanzas; a nuestros compañeros por el tiempo, esfuerzo y dedicación y quienes estuvieron involucrados como asesores en nuestro trabajo de grado. A todos gracias porque sin ustedes esto no hubiese sido posible.

**Mobbing: causante de estrés en la mujer**

# **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

## **TABLA DE CONTENIDO**

Resumen.....	6
Abstract.....	7
INTRODUCCIÓN	
Planteamiento del problema.....	8
Justificación.....	8
Objetivos.....	9
Antecedentes.....	9
MARCO TEÓRICO.....	11
Mobbing.....	11
Estrés.....	19
Trabajo en equipo.....	22
Salud.....	22
Resolución de conflictos.....	23
Relaciones con los contextos de la mujer.....	24
Toma de decisiones y poder.....	26
MARCO METODOLÓGICO.....	27
RESULTADOS.....	29
Análisis de resultados.....	73
Discusión de resultados.....	78
CONCLUSIONES.....	79
SUGERENCIAS.....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	82

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### **Mobbing y estrés en los contextos de la mujer**

Mónica Esperanza León Vásquez; Jeniffer Paola Toro Sánchez, Paola Andrea Garzón Caviedes

#### **Resumen**

En este trabajo investigativo se explora la relación causal entre mobbing y estrés en la mujer, haciendo una observación profunda desde los contextos en los que esta se desenvuelve, además del laboral.

Apoiados en una investigación cualitativa – descriptiva y usando como método una entrevista estructurada realizada a tres mujeres trabajadoras, quienes en algún momento de su historia laboral han sido víctimas del mobbing, se obtienen unos resultados que logran esclarecer el modo en que el acoso laboral se convierte en un agente causante de estrés en las mujeres, y como este afecta los diferentes contextos en los que ellas se desenvuelven.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de esta investigación, se puede decir que el estrés ocasionado por el acoso laboral, impacta negativamente la vida de las trabajadoras dentro y fuera de las organizaciones.

**Palabras clave:** mobbing, estrés, contextos, investigación cualitativa, relación causal, observación.

#### **Abstract**

In this research work the causal relationship between mobbing and stress in women is explored, making a profound observation from the contexts in which this is, besides the work unfolds.

Supported by a qualitative research - as measured descriptive and a structured interview three workers, who at some point in their working history have been

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

victims of mobbing, women achieve results that are obtained elucidate the mode in which mobbing becomes a causative agent of stress in women, and how this affects the different contexts in which they operate.

Considering the results obtained through this research, we can say that the stress caused by mobbing negatively impacts the lives of working within and outside organizations.

**Keywords:** mobbing, stress, contexts, qualitative research, causation observation.



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### **INTRODUCCIÓN**

Actualmente existen diversos fenómenos a nivel organizacional que se reconocen como agentes causantes de estrés laboral, altos niveles de rotación en las empresas y padecimientos de salud en los trabajadores. Uno de estos fenómenos es reconocido como mobbing y se refiere a un tipo de violencia psicológica que se dirige a una persona específica, con el fin de disminuir su calidad de vida laboral, sin que en muchas ocasiones sean tenidas en cuenta sus consecuencias en los diferentes contextos (familia, social e intrapersonal). Piñuel y Zabala (2001).

En esta investigación de tipo cualitativo, se utiliza la entrevista a profundidad con tres mujeres trabajadoras de los sectores público y privado de la ciudad de Bogotá; buscando comprender, identificar y analizar la relación causal entre el mobbing y el estrés en los diferentes contextos en los que se desenvuelven mujeres trabajadoras.

#### ***Planteamiento del problema***

¿Cómo la relación mobbing – estrés afecta el rol de la mujer en los diferentes contextos?

#### ***Justificación***

La presencia del mobbing en las organizaciones y la negación de su existencia e importancia en la salud de las trabajadoras colombianas, hacen que se afecten diversos factores en la vida de las víctimas y también en la productividad de las organizaciones.

Es por esto, que a través de esta investigación, se pretende comprender, identificar y analizar la relación causal entre el mobbing y el estrés, en el contexto laboral apreciando este riesgo psicosocial como agente nocivo no sólo

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

del ámbito laboral, sino también de los demás contextos en los que se desenvuelve una mujer.

Por medio de una investigación cualitativa, y apoyados en estudios de caso instrumentales, se pretende dar respuesta a la relación planteada en el problema, profundizando directamente con sujetos que han sido víctimas de mobbing a lo largo de su historia laboral.

### ***Objetivos***

#### ***General***

Comprender las situaciones laborales que generan mobbing y estrés en las mujeres y cómo éstas afectan sus experiencias en los diferentes contextos.

#### ***Específicos***

Identificar la presencia de estrés en mujeres víctimas de mobbing en el contexto laboral.

Analizar el impacto que genera el mobbing en las áreas social, familiar, profesional, intrapersonal, interpersonal y emocional de las mujeres víctimas de mobbing.

### ***Antecedentes***

A lo largo de la historia la mujer ha tenido que luchar por ganar un espacio importante en la sociedad y por equilibrar tanto sus derechos como sus deberes en los diferentes contextos. Claramente el concepto de mujer ha ido cambiando a través del tiempo y su valoración en el campo laboral, familiar y social incrementa con el pasar de los días ya que se han encontrado con capacidades y funciones diferentes a las de ser madre y cuidadora del hogar. (Guil, 1999).

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

La incursión de la mujer en el plano laboral y la diferenciación entre géneros (trabajadores – trabajadoras), ha sido muy poca, ya que el objeto principal de diversos investigadores ha sido el establecer una relación entre el trabajo y el estrés ocasionado por este (Ramírez, 2001), pero no se ha presentado mayor importancia al padecimiento de fenómenos nocivos como el mobbing y sus consecuencias determinantes en la salud mental y productividad de las empleadas dentro de las organizaciones.

Cabe resaltar la novedad de este tipo de investigaciones que involucran un género específico (femenino), un fenómeno de hostigamiento en el contexto laboral (mobbing) y sus consecuencias (estrés) perjudiciales dentro de las organizaciones y en los demás ámbitos tales como familiar, social e intrapersonal. Es por esto que a través de esta investigación se busca encontrar una asociación entre las variables expuestas anteriormente, teniendo en cuenta estadísticas colombianas que mencionan un mayor número de denuncias por acoso laboral de parte de mujeres de clase trabajadora.

En Colombia el primer trimestre de 2014 se reportaron ante el Ministerio del Trabajo un total de 346 denuncias por acoso laboral, de las cuales 309 fueron tramitadas, en las 37 restantes hubo desentendimiento del querellante, en 65 de las denuncias hubo acuerdo total en la etapa de conciliación. En tres de ellas el acuerdo fue parcial. En 118 casos se conminó a dar cumplimiento al procedimiento de acoso laboral en el reglamento de trabajo, mientras que en 123 la etapa de conciliación concluyó sin acuerdo alguno.

En 2013 la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio del Trabajo recibió 361 denuncias por esta causa. De las 309 denuncias, 155 fueron presentadas por mujeres y 146 por hombres. El informe también señala que 4 denuncias más llegaron como anónimas y 1 fue de oficio. Las organizaciones sindicales presentaron dos.

La directora de Inspección, Vigilancia, Patricia Marulanda precisó que *"cuando no hay cumplimiento el Ministerio podrá imponer sanciones pero lo fundamental es resolver los problemas a través de acuerdos conciliatorios"*.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Resaltó que los comités de convivencia son instrumentos fundamentales de diálogo para solucionar los problemas de acoso laboral ocasionados en las empresas. (Ver apéndice 1) Resolución 1356 (2012, 18 de julio).

El acoso laboral se considera como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre el empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminado a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral que genera desmotivación en el trabajo y que puede llegar a provocar la renuncia del mismo, así lo señala la Ley 1010 de 2006. (Ver apéndice 2).

De esta manera, cumpliendo con la pertinente observación del marco legal y teniendo en cuenta el estado de los procesos iniciados en Colombia a causa de mobbing en las organizaciones, se da inicio a la fundamentación de esta investigación.

### **MARCO TEÓRICO**

Los factores psicosociales se convierten en antecedentes del mobbing en las organizaciones, ya que aspectos tales como el poder abusivo, la burla, la degradación laboral, la comunicación poco asertiva, el liderazgo mal ejercido entre otros; se convierten en inconvenientes que apoyan el surgimiento del mismo en las empresas. (Meseguer, Soler, García, Saéz y Sánchez, 2007).

La presencia de riesgos como los mencionados anteriormente, dan cabida a la aparición de acoso moral o laboral en los contextos organizacionales. A continuación, se explicará con detenimiento cada uno de los temas involucrados en esta investigación, para que de esta manera se pueda observar y comprender de manera clara cada una de las relaciones del mobbing, el estrés y los contextos de la mujer.

#### ***Mobbing***

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

El mobbing, se puede definir como una serie de actos hostiles venideros de una o varias personas que buscan degradar la calidad de vida de un sujeto (objetivo) dentro de una organización. Cabe resaltar que los comportamientos de los victimarios apuntan al desencadenamiento de inconvenientes psíquicos y físicos de un individuo que se ha convertido en una amenaza, bien sea individual o colectiva y que existen características que permiten identificar la presencia del mobbing como la violencia psíquica reiterativa que deja huellas emocionales en la víctima. (Piñuel y Zabala, 2001).

Existen diversos tipos de mobbing, que varían de acuerdo a la estructura jerárquica adoptada en cada organización. (Abajo, 2006). A continuación se relacionará la tipología representativa:

*El mobbing horizontal* se presenta cuando el acoso va dirigido de uno o varios compañeros del mismo nivel hacia otro un par que ocupa una posición igual dentro de la jerarquía ocupacional.

*El mobbing descendente* nace cuando el hostigamiento laboral va dirigido de un superior hacia una persona con un nivel inferior dentro de la jerarquía de la organización.

*El mobbing ascendente* es un tipo de mobbing poco frecuente; este va dirigido desde uno o varios subordinados hacia un superior dentro de la organización.

Además de existir una tipología, diversos autores plantean fases y formas variadas dentro del mobbing que tienen diferentes características. Dentro de ellas se puede mencionar a:

(Zarpf, Knorz y Kulla, 1996) citados por Peralta (2004) nombran siete ámbitos en los que se puede llegar a fomentar este tipo de acoso:

*Medidas en la organización*

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

*Aislamiento social*

*Ataques a la vida privada de la persona*

*Violencia Física*

*Ataques a las condiciones o creencias de la persona*

*Agresiones verbales*

*Rumores que desacreditan a las personas*

En cuanto a las *medidas tomadas en la organización* se pueden considerar: la negación para exponer un punto de vista, las críticas ofensivas sobre el desempeño de una persona, la infravaloración de capacidades laborales y la asignación de tareas degradantes.

En el aislamiento social se generan comportamientos de exclusión hacia una persona, por parte de sus compañeros o de los superiores.

Los ataques a la vida privada de la persona hacen referencia a comentarios malintencionados sobre la vida privada de la víctima, además puede generarse violencia física que también incluye la violencia sexual dentro del maltrato físico.

Los ataques a las condiciones o creencias de la persona se basan en burlas o continuas críticas a las creencias políticas, religiosas o por la nacionalidad. Las agresiones verbales hacen parte del acoso emocional ejercido sobre la víctima en donde los insultos, gritos o amenazas de carácter verbal se agudizan.

Los rumores que desacreditan a las personas y la propagación de comentarios malintencionados también son parte de los ámbitos en los que se puede llegar a fomentar el acoso.

Ahora bien, se han establecido unas fases propuestas por Leyman según (Magalhães y Rimoli, 2006) citado por Jiménez (2010), teniendo en cuenta sus experiencias y la particularidad de algunos casos en los que se detectó mobbing. Se describen a continuación:

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### *Fase de conflicto*

Se refiere a una situación problema que no se resolvió de la manera adecuada o en el momento preciso, obteniendo un nivel de conflicto y hostigamiento mayor.

### *Fase de estigmatización*

Se puede denominar a esta fase como el principio activo del acoso laboral, ya que el acosador aumenta las conductas de hostigamiento hacia la víctima con el fin de ponerla en ridículo. Cabe resaltar que los ataques empiezan a ser cada vez más reiterativos.

### *Fase de intervención desde la empresa*

Durante esta fase la situación problemática trasciende a la dirección de la organización. Por un lado se puede dar una solución positiva en la cual se realiza una investigación exhaustiva de los hechos y se puede llegar a la conclusión de reubicar tanto a la víctima como al victimario, con el fin de prevenir este tipo de hechos al interior de la organización; y por otro lado, la parte directiva puede juzgar a la víctima como la causante de los conflictos presentados sin que se lleve a cabo investigación alguna.

### *Fase de exclusión*

Esta fase se refiere a la salida de la víctima de la organización, bien sea por decisión propia o por despido justificado. Es importante mencionar que la víctima puede presentar ausentismos reiterados por incapacidades o por cuestiones personales con el fin de evadir el hostigamiento de parte del victimario.

Se hace referencia a la existencia de test cuya función es la detección del mobbing dentro de las organizaciones. En este apartado se resalta el trabajo descrito por (Jiménez, 2010) acerca de una prueba elaborada por Leyman (Leyman Inventory of Psychological Terrorization), conformada por

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

45 ítems en forma de pregunta y fundamentada en las fases del acoso descritas anteriormente. A continuación se mencionan algunos de sus apartes:

### *Limitantes de comunicación*

Se reducen las posibilidades de la víctima para comunicarse adecuadamente con sus compañeros de trabajo, incluido el acosador. Los comportamientos que se pueden presentar incluyen interrupciones de la víctima cuando desea manifestar alguna opinión, amenazas verbales o escritas, ataques verbales, entre otros.

### *Restricciones sociales*

Se fomentan conductas que generen el aislamiento social a la víctima como retraining físico dentro de la empresa y prohibiciones a los compañeros para entablar cualquier tipo de comunicación.

### *Desprestigio de la víctima*

En este aspecto se pueden ocasionar burlas de los compañeros de trabajo o de parte del acosador respecto a su apariencia física, sus creencias políticas o religiosas e incluso se llegan a presentar acciones de acoso sexual.

### *Desacreditación profesional o laboral*

Aquí se puede presentar una subvaloración profesional, sometiendo a la víctima a la realización de funciones inferiores a sus capacidades y competencias profesionales. También se puede llegar a dar una asignación exagerada de funciones para que el acosado no pueda cumplir con las mismas.

### *Compromiso con la salud*

Este aspecto hace referencia a conductas directas del acosador y no a la repercusión de las mismas en la salud del acosado. Se pueden mencionar



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

amenazas contra la integridad física o situaciones de peligro en el puesto de trabajo con el fin de poner en riesgo la salud de la víctima.

Como se pudo observar en la descripción general de la prueba elaborada por Leyman, existen diferentes maneras acosar laboralmente a un sujeto. Se hace evidente el modus operandi de los acosadores, ya que en muchas ocasiones no se utiliza una violencia directa, sino una serie de ataques contra la psique de la víctima logrando en ella un estado de sumisión e indefensión, que al ser perdurable en un tiempo igual o superior a seis meses puede ocasionar serios inconvenientes tales como, secuelas psíquicas o psicosomáticas, depresiones, trastornos de ansiedad e incluso cuadros de estrés postraumático. (Iñaki y Piñuel, 2001).

Según Margarida Barreto citada por Rodríguez (2011), el mobbing se puede considerar como causante de enfermedades ocupacionales, lo cual perjudica a la víctima económica y emocionalmente; tanto así que en casos extremos se llega a considerar el suicidio como un mecanismo de escape. De hecho, al tomar como referencia la norma técnica para la declaración de enfermedades ocupacionales (NT-02-2008) publicada en febrero de 2009, se reconocen como enfermedad el estrés ocupacional, la fatiga laboral, el agotamiento emocional (síndrome burnout o síndrome del quemado) y respuesta al acoso moral (síndrome de mobbing).

Hoy en día, existen diversas herramientas además de la elaborada por Leyman, que apoyan la detección del mobbing. A continuación se mencionarán algunas de ellas:

- a. *Barómetro Cisneros (Cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales)*: elaborado por el señor Iñaki Piñuel compuesto por 43 ítems que valoran 43 conductas de acoso psicológico, medidas periódicamente para obtener información acerca de los índices de violencia dentro de la organización.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Para realizar la medición, se utilizan tres escalas en donde se evalúa: el grado de acoso psicológico, el nivel de estrés postraumático y la intención de los sujetos por cambiar de trabajo.

- b. *NAQ (Negative Acts Questionnaire - Revised)*: es un instrumento de medición de Mobbing creado por Einarsen y Raknes en 1997 que consta originalmente de 21 ítems correspondientes a las conductas negativas que se pueden percibir dentro del lugar de trabajo, el instrumento se divide en dos subescalas, el acoso personal y el acoso laboral. El miembro de la empresa que sea evaluado con el instrumento debe identificar la frecuencia con la que presencia cada una de las conductas planteadas, manejando una escala tipo likert de 1 a 5. Al terminar de responder cada uno de los ítems, al sujeto se le pide que escriba una definición de acoso laboral y que escriba si se considera víctima de este suceso en donde desempeña sus labores.
- c. *(WHS) Escala de Hostigamiento en el Trabajo*: es un instrumento desarrollado por Björkqvist, Österman y HjeltBäck (1994) para estudiar el acoso en población universitaria, un cuestionario en donde se exponen 24 ítems con una consistencia interna de 0.95. Las personas que respondan dicho cuestionario lo hacen en una escala Likert en la que se muestra la frecuencia de conductas de acoso durante el último semestre.
- d. *CAPT (Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo)*: Es un instrumento desarrollado por Moreno-Jiménez 2008 para evaluar el acoso y obtener las posibles conductas más típicas en la población hispana, inicialmente se utilizan tres factores: aislamiento social, exigencia extrema y desacreditación.

### *Marco legal colombiano*

Teniendo en cuenta la importancia que se le ha otorgado hoy en día al mobbing, se hace importante mencionar la novedad en el aspecto legal, que tiene como fin brindar las pautas necesarias para su reconocimiento al interior

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

de las organizaciones y también otorga la posibilidad a los empleados de ser fuente activa para la resolución de los conflictos generados por este.

Dada la novedad del aspecto legal que respalda a las víctimas de acoso laboral en Colombia, se han creado leyes y resoluciones, las cuales se han ido modificando y divulgando, con el fin de que los empresarios cumplan con ciertos requisitos. A continuación se mencionarán las leyes que existen actualmente en el Colombia:

### *Ley 1010 de 2006 (ver apéndice 2)*

Por medio de esta ley se acogen “*medidas para prevenir corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de relaciones de trabajo*”. En otro de sus apartados aclara que “*se deben incluir dentro de la categoría de riesgo profesional el daño generado por hechos de acoso sexual y otras formas de violencia en contra de las mujeres en el ámbito laboral*”. Se cita el decreto 4463 del 2011 del Ministerio de Trabajo donde “*se establecen lineamientos de sensibilización y pedagogía con perspectiva de enfoque diferencial y de género*”.

### *Resolución 1356 de 2012 (Ver apéndice 1)*

Por medio de esta resolución se establece la conformación y debido funcionamiento de los comités de convivencia al interior de organizaciones públicas o privadas, con el fin de que las personas que lleguen a padecer en algún momento acoso laboral, encuentren un organismo dispuesto a realizar una investigación exhaustiva. Además de esto, se busca mitigar la presencia de mobbing dentro de las organizaciones colombianas.

Como se puede evidenciar, el marco legal que protege a las víctimas de mobbing en Colombia aún no es muy extenso, pero este ha dado inicio al conocimiento del tema al interior de las empresas y ha permitido que quienes padecen este fenómeno, tengan unas pautas de reconocimiento y un ente

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

dentro de la organización (comité de convivencia), el cual se encarga de prevenir y tratar equitativamente los conflictos generados por el acoso laboral.

### *Mobbing en las mujeres*

No es un secreto que a través de los años las mujeres han padecido humillaciones y sufrimientos, para poder incursionar a la sociedad como seres útiles laboralmente, capaces de afrontar ocupaciones en organizaciones y además desempeñando roles como el de madre, esposa, hija, entre otros.

Laboralmente, la valoración de las mujeres aún es menor que la de los hombres; es por esto que en la actualidad los sujetos de género masculino siguen ocupado cargos importantes en las compañías y generando mayores ingresos. Claro está, las mujeres han posicionado su mano de obra y de acuerdo a su situación académica pueden aspirar a cargos importantes, con el riesgo de ser acosadas laboralmente por personas del mismo género o por hombres que pretendan aprovecharse de su inteligencia o apariencia física. (Fuentes, 2013).

Las mujeres al ser catalogadas como el sexo débil, se enfrentan a duras críticas sobre todo de personas de su mismo género, siendo así, el mobbing contra las mujeres no sólo viene de los hombres, sino también de ellas mismas, bien sea por su ocupación laboral, su inteligencia e incluso por su apariencia física. De hecho, la investigación citada anteriormente habla de la costumbre que está arraigada desde épocas pasadas, en las que el deber fundamental de la mujer era el obedecer a su padre o esposo.

### ***Estrés***

Actualmente el estrés se ha convertido en un tema bastante particular y su aparición en los diferentes contextos es cada vez más común en situaciones de tensión o nerviosismo. Si bien, el término estrés se deriva del anglo “tensión”, su concepto general hace referencia a las respuestas fisiológicas experimentadas ante una situación nueva o amenazante, que pone a prueba destrezas o habilidades específicas. (Melgosa, 1995) citado por Pereira (2009).

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Cabe resaltar que la interpretación del estrés depende del tipo de situación que atraviese determinada persona, teniendo en cuenta que sus manifestaciones pueden ser benéficas o perjudiciales. Siendo así, se dará paso a la explicación teórica de dos términos importantes “distrés” y “eustrés”. (Pereira, 2009).

### *Distrés*

Este tipo de estrés se refiere a una ruptura armónica entre el cuerpo y la psique, por lo tanto su aparición representará angustia y ansiedad.

### *Eustrés*

Se concibe como la manifestación positiva del estrés, permitiendo al ser humano el desarrollo máximo de su potencial ante diferentes contextos.

Además de existir una clasificación de los niveles del estrés en la vida de los seres humanos, Selye citado por Rodríguez y Rivas (2011) plantea unas fases denominadas así:

*Fase de alarma:* Esta es la preparación del organismo para suministrar respuestas al ambiente.

*Fase de resistencia:* Aquí se presentan los cambios necesarios para enfrentar una situación determinada.

*Fase de agotamiento:* existe un desgaste creciente de energía, el cual es utilizado para enfrentar cualquier tipo de situación.

### *Estrés y mujer.*

Basados en los planteamientos teóricos y apoyados en las distinciones que rodean al estrés, cabe mencionar que éste se encuentra en la cotidianidad de los seres humanos, y tiende a aparecer en momentos de saturación mental o física. Es por esto que según Pereyra. (2010) se refiere especialmente al estrés

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

padecido por mujeres, teniendo en cuenta su doble condición como trabajadora y ama de casa.

A través del tiempo, la mujer siempre ha cumplido un papel fundamental en el cuidado del hogar (hijos, esposo, aseo, etc.) y a pesar de que ha logrado posicionarse laboralmente, en la mayoría de ocasiones sigue siendo la principal responsable del cuidado de sus hijos y de las obligaciones generales al interior de los hogares.

### *Estrés laboral*

Tomando como referente el concepto general del estrés, se da paso a una manifestación del mismo en el contexto organizacional (estrés laboral), que se define como un conjunto de reacciones provocadas por las exigencias y presiones laborales, cuando los conocimientos y capacidades de ponen a prueba. (Organización Mundial de la Salud, 2004).

A pesar de los efectos del estrés mencionados previamente, los niveles adecuados del mismo permiten a los trabajadores mantenerse activos y quizás motivados respecto a las funciones que deben cumplir. Siendo así, los efectos nocivos del estrés se presentan únicamente cuando la demanda del mismo se aumenta en altas proporciones y se generan emociones negativas tales como la angustia y la ansiedad.

Para el autor (Pérez, 2011) existen dos tipos de estrés laboral que se describirán a continuación:

*Estrés episódico*: el cual aparece momentáneamente y su duración es corta, ya que al resolver el conflicto desencadenante desaparecen los síntomas que presentaba la persona.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

*Estrés crónico:* este tipo de estrés es recurrente y la persona que lo padece, experimenta una serie de reacciones fisiológicas cada vez que se enfrenta a cierto tipo de situaciones.

Cabe resaltar, que a pesar de la presencia continua del estrés laboral, existen mecanismos que deben ser utilizados en las organizaciones con el fin de mitigar los efectos adversos que generan dificultades, no sólo a los trabajadores, sino también a la productividad esperada por la compañía. Según la (OMS, 2004), en la actualidad, las empresas deben contar con departamentos de Gestión Humana, Salud Ocupacional y psicólogos, capaces de identificar las estrategias necesarias para el afrontamiento del mismo.

### **Trabajo en equipo (Categoría emergente)**

Actualmente es común escuchar el término trabajo en equipo dentro de las organizaciones, es por esto que se prestará atención al planteamiento conceptual de esta herramienta tan fundamental en las empresas.

El trabajo en equipo se concibe como la unión de dos o más personas para la realización de un proyecto determinado, teniendo funciones explícitas que apunten al éxito del mismo. (Ardila y Gómez, 2005). Cabe aclarar que no todo grupo de trabajo utiliza esta herramienta, pues existen contextos en los que prevalece el éxito individual.

Apoyados en el autor mencionado previamente, se puede establecer una tipología del trabajo en equipo que se refiere a:

#### *Equipo de trabajo profundo*

Este es un tipo de trabajo en equipo en el cual existen unas tareas definidas por la cabeza o supervisor del mismo, apuntando a un reconocimiento

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

intrapersonal, social y económico dentro de las organizaciones. Basados en esto, se puede decir que los intereses van más allá de la parte material.

### *Equipo de trabajo superficial*

A diferencia del trabajo en equipo profundo, este tiene como objeto principal la consecución de beneficios materiales y económicos. No se espera un reconocimiento de sí mismo o de la sociedad.

### **Salud**

A través del recorrido teórico realizado en esta investigación, se ha podido observar que el mobbing es un agente causante de estrés y este último termina siendo un desencadenante fundamental de enfermedades en víctimas de acoso laboral.

Es importante precisar que las implicaciones del estrés son tanto físicas como psicológicas. Según (la OMS, 2004), existen una serie de padecimientos generados por el estrés laboral, tales como: Depresión, angustia, insomnio, cefaleas, lumbalgias, trastornos en los miembros superiores, entre otros.

De acuerdo a esto, existe una respuesta psicosomática del cuerpo, frente a las altas demandas de estrés que disminuyen la calidad de vida de los trabajadores, la productividad en las empresas y que deterioran la motivación de los colaboradores dentro del contexto laboral.

### **Resolución de conflictos**

La presentación de conflictos en la vida laboral, se ha convertido en el cotidiano de las organizaciones colombianas, debido que siempre han existido y existirán intereses y opiniones opuestas.



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Según (Fuquén, 2003), el conflicto se concibe como una contienda entre dos o más personas que defienden sus ideales o intereses en los diferentes contextos, bien sean organizacionales, familiares o sociales.

De acuerdo al planteamiento de (Vidal & Leiva, 2011), los conflictos que se generan al interior de las organizaciones repercuten directamente en el funcionamiento efectivo de la vida personal. Teniendo en cuenta la investigación realizada por estos autores, existen conflictos comunes tales como las extensas jornadas laborales y el aumento de la carga laboral; estos conflictos hacen que el tiempo que los empleados dedican a su vida personal disminuya notablemente y por ende su satisfacción laboral se vea afectada.

Es importante mencionar que según (Vidal & Leiva, 2011) los conflictos que experimentan los empleados de las organizaciones en su vida personal, también indican negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores. Siendo así, los conflictos afectan bidireccionalmente los contextos, por un lado, los problemas al interior de las organizaciones afectan la calidad de vida personal y por otro lado, los problemas personales afectan el desempeño laboral.

Para (Álvarez, 2011) la incorporación de la mujer a las organizaciones poco a poco ha generado un conflicto entre el trabajo y la familia que se puede presentar cuando se genera una sobrecarga de rol ya sea a nivel familiar o a nivel laboral, para la mujer hay implicaciones psicosociales y de salud que pueden disminuirse con un mayor apoyo familiar y social, una toma de decisiones adecuada y el manejo de prioridades.

### **Relaciones en los contextos de la mujer**

Según el Departamento administrativo nacional de estadísticas (DANE) en los últimos años la presencia de las mujeres dentro de las organizaciones ha pasado de un 30% a un 60%, en la actualidad por cada cuatro hombres hay cinco mujeres con la misma edad y el mismo nivel de estudio o superior, sin

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

embargo se muestra que aunque el incremento de las mujeres en las organizaciones es alto los cargos superiores aún están liderados por hombres. La posición que ha ganado la mujer en el contexto laboral, le ha permitido tener aspiraciones que van más allá de las maternas o familiares, y no como ocurría en épocas pasadas.

Schvarstein y Leopold, (2005) citado por Álvarez R, (2011) señalan a Hirdmann (1989) al hablar de la relación laboral del hombre y la mujer y como poco a poco ha ido cambiando, anteriormente funcionaba con un modelo específico en donde el hombre de la casa era proveedor del hogar y la mujer era madre cuidadora, cada uno tenía diferentes roles que cumplir y las labores estaban asignadas, era evidente la demarcación de las labores por el género, el trabajo de la mujer era un trabajo de cuidadora y asumía un rol reproductivo sin que tuviera algún tipo de remuneración, por ello el rol del hombre era netamente productivo y su trabajo generaba ingresos para proveer el sustento del hogar.

Hasta hace unas décadas el cuidado del hogar, la generación de ingresos y la realización de labores eran responsabilidades que estaban divididas entre el hombre y la mujer; con el paso del tiempo y los cambios a nivel social, político y cultural dichas responsabilidades y su manejo han cambiado, Marín (2002) citado por Álvarez R, (2011) hace referencia al planteamiento de Kanter (1977) quien expone que hasta hace un par de décadas había una clara división de roles por sexos y así mismo de responsabilidades, pero gracias a los cambios que se han generado a nivel ideológico, político y social la mujer se ha visto involucrada en un proceso de búsqueda de igualdad con el género opuesto.

Uno de los mayores resultados de la mujer en la búsqueda de dicha igualdad con el hombre, es la incorporación en el mercado laboral que ha generado una transformación a nivel productivo y una resignificación de las labores.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Según (Gómez, 2004) a pesar de que el género femenino está cada vez más presente dentro de las organizaciones ejerciendo un rol productivo, existen otros roles y labores en la vida de la mujer que siempre ha desempeñado y se unen a su nuevo rol laboral, como: las labores domésticas, el rol de esposa y el cuidado de los hijos, especialmente cuando éstos son pequeños.

Para (Caroy, 1999) citado por Moreno (2004) las mujeres y hombres estereotipadamente dividen sus obligaciones familiares, profesionales y laborales conservando lo aprendido en la historia en donde el hombre se dedica de lleno a la empresa y la mujer a la familia aunque la mujer ahora tenga el mismo rol de trabajadora, así que se genera una desigualdad en la dedicación a las labores domésticas y la mujer debe asumir gran parte de ellas generándole un conflicto entre su crecimiento profesional y la calidad de vida con su familia.

Según, (Amaris, 2004) es de gran importancia el rol de la familia en la vida de la mujer y el impacto que causa en su vida laboral. Cumplir a cabalidad con cada uno de sus roles, madre, esposa, ama de casa, amiga y además ser empleada es una tarea difícil. Hoy en día se hace necesaria la parte laboral, con el fin de generar ingresos superiores en el hogar y aportando a la tranquilidad emocional suya y de su familia.

### **Toma de decisiones y poder**

Según (Reyes, 2005) en el siglo XVIII con la revolución francesa la mujer comenzó a dar pasos hacia la igualdad de derechos con los hombres, en la actualidad y aunque aún están lejos de lograrlo, la mujer ha ido transformando y logrando posiciones en todos los niveles de la sociedad, es trabajadora, ama de casa, líder, empresaria, auxiliar, entre otras. Transformación que está originando a una mujer en continua evolución, pero que ha tenido que enfrentarse a conflictos entre su vida personal y su vida pública-laboral,

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

afectando su autorrealización, la estabilidad emocional y el bienestar psicológico en general.

Psicológicamente la condición histórica de la mujer se basa en la subordinación, la interiorización y la exclusión. Según teorías feministas con el paso del tiempo y en la búsqueda de lograr construir otra forma de vida, la mujer ha adquirido la autonomía para tomar decisiones y poder criticar su condición en la actualidad, permitiéndose replantearla para superar las barreras de exclusión y marginación, generando un proyecto de vida con nuevas posibilidades, pero que a la vez tiene que estar articulado con las demandas de sus demás contextos; la familia, la pareja y sus diversos entornos.

Según (Reyes, 2005) la maternidad, el cuidado familiar y el matrimonio tienen el mismo nivel de demanda que el área profesional, por otra parte con los hijos hay un alto nivel de dependencia y es por esta razón que la mujer tiene sentimientos de culpa, dudas e insatisfacciones al momento de tomar una decisión profesional o laboral.

## **MARCO METODOLÓGICO**

En la presente investigación de tipo cualitativo se realiza una entrevista a profundidad a tres mujeres trabajadoras de diferentes áreas del sector privado y el sector público del país, mujeres entre los 25 y 30 años que se desempeñan en tres tipos de labores y profesiones diferentes: empleada de call center, psicóloga y una asistente administrativa que a lo largo de su vida laboral han sido víctimas de mobbing.

La investigación cualitativa para (Sandoval, 2002) es un proceso de alimentación constante en donde las realidades están en continua confrontación y hay una interacción entre el investigador y los actores de los procesos de análisis teniendo presente una documentación teórica, dentro de la

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

investigación cualitativa las hipótesis pueden ir cambiando con el curso de la misma y se requiere una interpretación a profundidad de las evidencias.

(Taylor y Bogdan, 1992) citados por Sandoval (2002) nombran ciertas características de la investigación cualitativa entre ellas: es cuasi-inductiva ya que su ruta metodológica se relaciona con el descubrimiento y el hallazgo, es holística pues los investigadores ven a los grupos y comunidades como un todo, es interactiva y reflexiva puesto que el investigador es sensible a las vivencias de las personas que son objeto de su estudio, es abierta ya que todos los escenarios y personas son dignos de estudio y es humanista pues el investigador cualitativo intenta llegar por cualquier medio a las experiencias y vivencias particulares de las personas objeto de estudio.

### *Estrategia Metodológica*

Se utiliza el estudio de caso instrumental como metodología de investigación, según (Merina, 1988) citada por Gregorio (1996), el estudio de caso es Particularista pues se centra en una situación o fenómeno concreto, es descriptiva así que el investigador utiliza técnicas narrativas y literarias para describir y analizar las situaciones.

En esta investigación de tipo Cualitativo Descriptivo, se realizó un muestreo por conveniencia, la investigación se centra en los casos particulares de tres mujeres que de manera voluntaria participaron en una entrevista y narraron sus vivencias laborales, por medio de la indagación se obtuvo un relato detallado de cada entrevista abordando a profundidad el tema objetivo de la investigación y obteniendo más información que permitió comprender otro tipo de fenómenos que rodean la situación de cada una de las tres mujeres que relataron sus vivencias particulares entorno a la relación mobbing – estrés, la cual ha estado presente a lo largo de sus vidas en sus contextos laborales, llegando a impactar espacios diferentes como el área familiar, social y personal.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### **RESULTADOS**

A continuación se presentara la categorización de cada una de las tres entrevistas realizadas durante la investigación, se escogieron las categorías atendiendo a los temas principales planteados: Mobbing – Trabajo en equipo – Salud – Comité de convivencia – Resolución de conflictos – Relaciones con el contexto – Manejo del estrés – Toma de decisiones y poder

En cada categoría se muestra el discurso de las mujeres entrevistadas relacionado con la categoría y se realiza una interpretación con base en la teoría que fundamenta la investigación.

#### ***Categorización de la Entrevista sujeto 1 (Empleada Call center)***

<b>CATEGORIA</b>	<b>DISCURSO</b>	<b>ANALISIS (INTERPRETACION)</b>
<b><u>MOBBING</u></b>	“Si (eh) yo pienso que para ser mi primera experiencia laboral fue la experiencia de las primeras veces en todo , el call center fue la experiencia que me hizo vivir el acoso laboral, yo (...) llevaba más o menos unos siete	La prueba elaborada por Leyman (Leyman Inventory of Psychological Terrorization), conformada por 45 ítems en forma de pregunta, dentro de los apartados se encuentra la desacreditación profesional o

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

meses con (...) pues como asesora laboral y el uso de un lenguaje de servicio al cliente, y pues esto hizo ofensivo, se puede presentar una que una de las jefes mujeres se subvaloración profesional, hiciera cargo de un grupo más o sometiendo a la víctima a la menos de trece personas en el grupo realización de funciones inferiores a pues me encontraba yo, y pues al sus capacidades y competencias inicio pues uno de manera novata y profesionales. También se puede sin ser experta en el tema, pues no llegar a dar una asignación sabía ni cómo tratar al cliente o exagerada de funciones para que el muchas veces uno en su desespero acosado no pueda cumplir con las de poder tener una venta y saber que mismas.

iba a tener un ingreso extra a parte Los sentimientos de frustración de su salario pues lo desesperaba a relatados por la entrevistada la uno y (...) pues uno a veces caía en invadían frecuentemente al sentirse el error de no tratar bien al cliente o realizando una labor que no sabía de en algún momento que como manejar y para la cual no la dicen en los call center se cayera la capacitaron, razón a la que atribuía llamada y se cayera la venta, los comportamientos de su jefe entonces pues (ehhh) esta señora hacia ella, manifiesta que se sentía muchas veces delante de mis atacada por su superior



## Mobbing: causante de estrés en la mujer

compañeros de trabajo pues me trataba de manera muy basta, muy burda, cosa que yo veía que para ser mujer, no decía las cosas al mejor estilo, yo veía que (...) (ehhh) pues la forma de ser de ella conmigo inclusive ya pasaba al plano personal (ehhh) las palabras básicamente que ella con las que cuando se estresaba y veía que yo no daba pie con bola en una llamada entonces era bruta, venga para acá, (ehhh) porque es tan inepta si usted no lo sabe hacer entonces por qué no se va, entonces esto yo creo que (.....Silencio Prolongado....) que contribuye a (...) pues a que el autoestima de uno baje (..... Silencio Prolongado....) Entonces esta situación me (...) me hizo bajar mucho mi autoestima

constantemente, afectando su autoestima por las continuas agresiones verbales que la ponían en un estado de indefensión frente a los superiores y la ridiculizaban frente al equipo de trabajo.

Las relaciones con su jefe debilitaban progresivamente las comunicaciones con los demás miembros del equipo de trabajo y a la vez los resultados en sus labores, sintiendo que debía adoptar una posición sumisa a nivel laboral.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

porque inclusive yo llegaba a mi casa y (...) pues me daba muy duro a mí misma, yo decía realmente no sirvo para este trabajo, soy una bruta, no voy a poder, y esto hacía que me bloqueara constantemente

“(ehhh) pues yo muchas veces lloraba, me metía al baño de la oficina a llorar (ehhh) pues mis compañeros de la oficina me decían pues que hablara, (ehhh) ya me aguanté después de año y medio toda esta situación y pasé a hablar con el jefe, con el superior de ella pero pues la respuesta que encontré por parte de la persona fue “Es que ella es así, pues ella lleva no sé, trece años aquí en la empresa y pues ella siempre ha sido así”, entonces en pocas palabras como ella es así, usted aguántese,

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

entonces (ehhh) no no encontré el apoyo por ningún lado, entonces si fue una situación que que bajó mi autoestima, (ehhh) me incapacitaron varias veces por espasmos musculares”

## **TRABAJO EN EQUIPO**

### **Categoría emergente**

“Bueno (...) mis compañeros (...) mis compañeros de trabajo, con ellos mantenía una relación muy distanciada, la verdad usualmente del saludo no se pasaba, en los momentos en que mi jefe me trataba feo delante de ellos, la actitud del grupo hacia mí era de indiferencia, y como de.....ese es su problema, nadie se preocupaba por ayudarme cuando yo no entendía y así yo

Según Sewell (1.999) citado por (Ardila; Gómez, 2.005) El Trabajo en Equipo es considerado como un grupo de dos o más personas, que trabajan en conjunto por una meta en común compartida en pro de la colaboración, unidad, alineación y unificación de ideales.

Para la persona entrevistada el

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

pidiera la ayuda era muy poco el tiempo que podían dedicarme y no los juzgo ya que por la cantidad de trabajo cada uno tenía que estar en lo suyo y salvar sus ventas, entonces el sentimiento de ayuda, y comprensión en el grupo era casi nula, yo creo que se comportaban así porque para ellos era más fácil actuar con indiferencia, que decir: aquí estamos y te ayudaremos en lo que se pueda”

trabajo que realizaban dentro de la compañía era individualizado, ya que no se lograban las alianzas necesarias para mantener un equipo de trabajo estable, unido a ello la exigencia y alta presión ejercida por los superiores en la búsqueda de resultados impedían que las relaciones laborales entre los empleados de la compañía se manejaran en buenos términos ya que se mostraba desinterés por la labor del otro convirtiendo el cumplimiento de las metas en una labor individual.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### **SALUD**

“Bueno (...) retomo la de (ehhh) Según (Carvajal, 2.002) Es bueno o retomo una en especial, importante clarificar de manera estaba yo trabajando en el call center, general la concepción del estrés, ya llevaba aproximadamente unos diez meses, (ehhh) y pues estaba de la Salud (OMS), el estrés es una trabajando, llegué como a las siete de respuesta fisiológica ocasionada la mañana a trabajar y a eso de las diez de la mañana si mal no recuerdo ante un evento amenazante o (ehhh) si diez de la mañana, estaba humano, de hecho un nivel de pues atendiendo una llamada y estrés bajo crea una respuesta empecé a sentir dormida media parte estimulante para el organismo, el de mi cuerpo, (mmmm) no pude verdadero problema viene cuando seguir hablando porque sentí que se esos niveles se elevan de tal me enredó la lengua, entonces como manera que empiezan a afectar la que me caí de la silla, mis cotidianidad de las personas, como compañeros me ayudaron (ehhh) en en el caso de la persona ese momento pues la mala jefe, digo entrevistada quien relata cómo los yo, que tuve en ese momento, no se altos niveles de estrés llevaban su encontraba estaba la jefe de ella y fue estado de salud al límite y su quien me auxilió, me llevaron al cuerpo empezaba a reaccionar de

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

médico y pues esto fue (ehhh) pues una manifestación del estrés dijo el médico, me incapacitaron aproximadamente dieciocho días, (ehhh) pues fue una situación difícil porque de todas maneras estando yo en mi casa, no dejaba de pensar en que cuando yo llegara me iba a pasar algo, me iba a pasar algo como que me dieran la carta y me echaran, como que me llamara la jefe, o como usualmente ella hacía, que era tratarme feo delante de mis compañeros, entonces (ehhh) pues siempre era como pensando en el trabajo, estaba inclusive en esos días de incapacidad y no dejaba de pensar en el cúmulo de trabajo que me esperaba, en la jefe qué me iba a decir cuando yo llegara, entonces manera negativa frente a las situaciones vividas en el trabajo, aun cuando ella se encontraba en su casa durante los días de incapacidad, ella manifiesta que sentía preocupación por las labores que estaba dejando de realizar y lo que pudiera pasar más adelante con su estabilidad en el trabajo.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

ésta fue la incapacidad más larga que tuve en el trabajo, (mmmm) inclusive en esos días, en que yo estuve, estaba en incapacidad y estaba próxima a retomar nuevamente a mi trabajo, me daban nervios, me preocupaba tenazmente pues el cómo iba a ser el encuentro con mi jefe, no me preocupaba tanto mis compañeros, porque el acoso lo ejercía directamente ella, entonces me preocupaba era como, como iba a ser de peor el trato y la situación con ella al llegar de una incapacidad tan larga como esta, y pues que uno piensa que uno no se enferma de estrés, pero realmente las personas y las situaciones (mmmm) (ehhh) pues en general esta fue la situación que más aquejó y quebrantó mi salud”.

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

### COMITÉ DE CONVIVENCIA

#### Categoría emergente

“La verdad (mmm) yo si pedí ayuda y conté la situación por la que estaba pasando pero a la jefe de mi jefe pero la respuesta no fue la que yo esperaba y nunca hubo una ayuda, un compañero si me decían que hablara pero yo ya no sabía que más hacer y allá no había comité de convivencia, en cambio en donde yo trabajo ahora es distinto.”

“para la empresa en la que estoy, es velar por el bienestar físico, psicológico, emocional e integral del empleado, (ehhh) afortunadamente me encuentro haciendo parte del comité desde hace unos dos años y medio y pues yo creo que la principal

Resolución 0652 del 30 de abril de 2.012 “Es un grupo de empleados, conformado por representantes del empleador y representantes de los empleados, que busca prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo”.

Aunque la persona entrevistada relata que cuando trabajaba en el call center no había un comité de convivencia, reconoce la importancia del mismo en las empresas ya que en su trabajo actual hace parte del comité de convivencia y manifiesta su pleno



## Mobbing: causante de estrés en la mujer

labor es detectar aquellas situaciones en las que no estamos viendo un trato adecuado del jefe hacia su empleado, entre pares (ehhh) inclusive hasta con las señoras de aseo y cafetería, con el portero, todas esas situaciones, nosotros las ponemos a consideración porque pienso yo que el respeto parte desde la persona que te abre la puerta en la mañana, hasta la señora que arregla el baño en el que uno se cepilla los dientes, en el que uno se maquilla, entonces (ehhh) esa es una de las funciones del comité de convivencia; por otro lado, yo (ehhh) pues estoy promoviendo una campaña de pues de (...) más que denunciar, es de (...) hable, si usted ve, se siente (ehhh) presionado por alguna persona, por compromiso en promover la importancia del respeto entre compañeros de trabajo o diversos cargos en la empresa, ella manifiesta que siente que es muy importante que los integrantes de la empresa puedan hablar de las situaciones que les incomodan dentro de la compañía para poderle dar solución de la mejor manera posible, se puede ver en su relato que para ella no hay un cargo de mayor importancia que otro a la hora de hablar de respeto y cada uno de los miembros de la empresa y sus labores tienen el mismo nivel de importancia.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

algún compañero, por algún jefe, coméntenos la situación, porque pues de qué nos sirve estar haciendo campañas o de qué nos sirve estar (ehhh) diciéndoles (...) hey!! No se quede callado, denuncie como dicen por ahí, si la persona no habla, si por el temor a (...) me va a echar, me va a pasar memorando, me va a regañar, la persona no habla y siempre o sea, el silencio también hace que este tipo de situaciones se agraven con el paso del tiempo, entonces pienso yo que pues esta es la función del comité de convivencia de la empresa.”

### **RESOLUCION DE**

“Bueno yo (...) pienso y así mismo Según (Bonilla, 1998) citado por

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### **CONFLICTOS**

soy una completa partidaria (ehhh) Fuqué (2.003) El Conflicto es pues de (...) pues de que un conflicto considerado como un evento o se debe solucionar o se debe (...) situación laboral, social, de pareja, tratar a partir del diálogo, muchas familiar o personal que ubica a las veces uno no encuentra la misma personas en reclamación o respuesta tranquila y pacífica del otro contradicción y desafío por diversos lado pero pienso yo que como uno motivos e intereses, que evidencian inicie así mismo se lleva la charla, alguna incompatibilidad respecto a entonces yo creería que una de las algún tema que les compete a muchas formas de poder llevar un juntas partes. un conflicto es hablarlo con (...) yo

pienso antes que todo es tratar el En el relato la entrevistada conducta regular de la empresa, si el manifiesta que prefiere manejar el problema fue con algún compañero conflicto con una actitud pasiva en de la oficina, con compañero de área pro de lograr conciliar un roce, molestia o choque determinado hey!! Vamos y hablamos con el jefe, para evitar en lo posible cualquier situación perturbadora a futuro, ya al jefe se le expone la situación, si nuestra sujeto No 1 expresa que el jefe no le da a uno la solución que posee la capacidad de proponer y uno espera que uno pues por lo generar acciones que ayudan y menos pueda ver la forma de

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

solucionar el roce, ya se pasa a una instancia un poco más arriba y se habla con el Vicepresidente de área, si ya éste no da la solución, entonces se pasa con las personas que integran el Departamento de Gestión Humana, pero yo pienso que todo está en la forma de cómo trata uno el conflicto, yo pienso que si uno no hace esto, quedan los roces, quedan como esas, esas (...) ese mal ambiente que lo único que va a hacer es que el trabajo en equipo se vea realmente afectado y así mismo yo pienso que si el trabajo en equipo si si el apoyo que usted busca en sus compañeros no se da, esto hace que pues que no sé el nivel de estrés se eleve, y pues ya sea un poco más (...) más complicado de tratar, cosa mejoran el trato con el entorno que le rodea pero que la resolución del conflicto también está sujeto a la reacción del otro que en el caso de su situación laboral generaba inestabilidad en el proceso de resolver el conflicto ya que ella sentía que no había un apoyo a sus iniciativas ni una respuesta positiva por parte de los superiores.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

que a veces le llega a afectar a uno la salud”.

### **RELACIONES CON EL CONTEXTO**

“Pues en la época que yo estuve en el call center, pues aparte de ser empleada, era estudiante, hija, hermana; y pues debía cumplir también ciertos roles que a veces el mismo estrés ni me dejaba cumplirlos, yo llegaba estresada a la universidad, entonces no permitía que mis compañeros me saludaran, o me hacía la que no los veía para no saludarlos, (mmmm) se me olvidaba muchas veces, bueno sí, a parte de olvidar, era como el cansancio el que hacía que no cumpliera con mis actividades universitarias, (ehhh) el

Según Amaris (2.004) la familia cumple un papel importante en la vida de una mujer y en el cumplimiento de su rol laboral aunque cumplir con cada uno de los roles sea una tarea difícil la estabilidad familiar es un gran aporte para que el área laboral también lo sea, que en el caso de la entrevistada expresa que su trabajo y las situaciones que vivía en el estaban afectando las demás áreas de su vida, ella sentía y podía percibir que estaba dejando de lado a sus amigos, la universidad , su

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

trato a veces con mis papás era un poco tenso porque ellos pues de pronto me hacían alguna observación (...) hey!!! Te notamos cambiada, entonces ya uno con esa reactividad, lo único que lograba era poner más difícil la situación, entonces pienso yo que se afectan completamente; inclusive a veces mi hermana me pedía ayuda para hacer las tareas de la universidad, y (...) pues como que yo de una u otra manera grosera le decía: “No me moleste, estoy estresada, estoy enferma, me duele la cabeza”. Entonces todas estas cosas complicaban mi vida, porque pues no me alentaba ni me hacía bien levantarme a las cinco y media de la mañana y saber que había peleado con mi papá, con mi mamá, novio y hasta la familia por situaciones ajenas a ellos pero que se veían involucrados al momento de querer aportar con alguna observación, ella sentía que todo el tiempo estaba predispuesta con las personas que la rodeaban y manifiesta que empezó a actuar de manera grosera haciendo que su día a día fuera cada vez más complicado ya que las cosas estaban trascendiendo a otros planos y no solo a nivel laboral.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

con mi hermana, que me iba a ir estresada para la oficina a seguir más estresada, a sentir casi miedo por la jefe que yo tenía, y después del trabajo entonces me iba para la universidad y si tenía que haber hecho alguna tarea, pues pasar por la vergüenza de decir no la hice”.

## **MANEJO DEL ESTRÉS**

“Bueno, pues mi experiencia laboral más desagradable (ehhh) pues yo digo desafortunada y afortunadamente (...) desafortunadamente fue mi primera experiencia laboral que fue en el call center (ehhh) como le comentaba al comienzo de la entrevista yo duré dos años (...) (y....) pues allí era un tipo de trabajo esclavizante por decirlo en términos coloquiales, era un clima bastante pesado allá el mecanicismo Pérez (2.011) refiere en uno de sus artículos, el estrés laboral en los trabajadores colombianos se desencadena no sólo por la inversión de tiempo, sino también por las necesidades planteadas de parte de las organizaciones sin que sean tenidos en cuenta los conocimientos y las habilidades que en realidad posee una persona para desempeñarse en un determinado

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

era usted concéntrese en recibir, en hacer llamadas, vaya una vez en la mañana y en la tarde al baño, si puede cumpla su hora de almuerzo, si no puede entonces siéntese en diez minutos y almuerce rápido, entonces yo digo que de las experiencias más malucas que he tenido es esa, yo pienso que (mmmm) fueron dos años en los que me quemaron, me me sentí quemada y ya a lo último pedí como (...) como el apoyo de mi familia para saber si la mejor solución era renunciar o continuar en esta situación (...) inclusive pues (ehhh) presenté algunos quebrantos de salud, entonces así mismo yo veía que mis compañeros de trabajo se enfermaban mucho y las

cargo.

En la situación vivida laboralmente por la entrevistada, ella hace alusión a una serie de condiciones y reglas laborales que requerían de un gran esfuerzo por parte de los empleados para poder cumplir satisfactoriamente con lo que los jefes deseaban así que estaban sometidos de manera constante a grandes niveles de presión por cumplir los objetivos de la compañía sin tener en cuenta a sus empleados y lo que pudieran estar sintiendo ya que ella manifiesta en su relato las continuas incapacidades presentadas por varios de los empleados de la empresa atribuidas a los problemas de salud generados por la gran



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

incapacidades pues eran constantes demanda a nivel laboral y que (ehhh) esto también molestaba además generaban más demanda mucho a los jefes entonces cuando al incrementar las labores por la no iban compañeros entonces uno cantidad de personas incapacitadas tenía que responder por su trabajo y convirtiendo la situación en algo por el que pues el del que no fue, cíclico para los empleados y la entonces fue de los trabajos más compañía. desagradables que he tenido”.

## **TOMA DE DECISIONES Y PODER**

La verdad desde el primer momento yo sabía que no era el trabajo que yo quería pero como era el primer trabajo , yo quería darla toda y demostrarme que si podía tener un trabajo con horario, con jefes, con todo ... pero cuando me di cuenta mi vida solo dependía de mi trabajo, solo hablaba de trabajo y el resto de las Según Reyes (2.005) la mujer con el paso del tiempo ha tenido que enfrentarse a conflictos entre su vida personal y su vida pública-laboral, afectando su autorrealización, la estabilidad emocional y el bienestar psicológico en general. Para la mujer entrevistada la

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

cosas que me gustaban estaban apartadas a un lado, yo pensé varias veces en renunciar pero me daba miedo de no conseguir otro empleo y tener que decirle a todo el mundo que no había podido pero (ehhh) yo hablaba con mi familia y con mi novio de todo lo que pasaba en mi trabajo y ellos me decían que no era normal que una persona (ehhh) por mas jefe o lo que sea no podía tratar a alguien así, entonces ellos fueron los que me ayudaron a decidir que lo mejor era renunciar y cuando me vi tan enferma fue que les dije que ya no podía trabajar más con ellos, que igual tampoco fue tan duro para ellos porque allá la rotación de personal era constante.

decisión de renunciar a su trabajo tenía implicaciones más allá del nivel laboral, involucraba las opiniones de su entorno social y familiar, lo que pudieran opinar terceros era crucial para poder tomar una decisión. Los continuos ataques por los superiores y ver su salud deteriorada fueron el punto de partida para que apoyada en su núcleo familiar pudiera tomar una determinación a su situación laboral.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### ***Categorización de la Entrevista sujeto 2 (Contratista entidad del estado)***

<b>CATEGORIA</b>	<b>DISCURSO</b>	<b>ANALISIS (INTERPRETACION)</b>
<b><u>MOBBING</u></b>	“Mi jefe me menciona que me tenía en cadena de oración, que ella desde hace muchos meses está orando por	Piñuel y Zabala (2001) citado por (Arciniega, 2009), hace una clasificación de conductas de Acoso

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

mi alma y para mi mira, para mí fue un choque increíble, yo decía “no puedo creer lo que estoy oyendo” como estamos en una entidad de este carácter, de este rigor y esta mujer me viene a decir que está orando para que yo cambie, que está orando y empezó a mencionar algunas cosas muy descontextualizadamente”.

“Me dijo que tal vez mi situación personal estaba afectando mi situación con mis compañeros y particularmente haciendo alusión a una dificultad que tuve un día con mi familia, ¡muy grave! Y llegue ese día a trabajar igual porque tenía, tenía que cumplir el horario y ese día pues entre a un baño y llore porque pues fue una situación familiar muy muy

Moral o Mobbing:

“1. Ataques mediante medidas adoptadas contra la víctima; 2. Ataque mediante aislamiento social; 3. Ataques a la vida privada; 4. Agresiones verbales; 5. Rumores.”

Se puede ver en el relato de nuestra entrevistada el inconformismo que siente al estar en una entidad del estado en la que los temas religiosos se mezclaban con lo laboral en particular porque ella la considera una entidad de un alto nivel, en cuanto a su labor manifiesta un gran dolor al hablar de los diversos ataques de los que era víctima, ya que no solo se atacaba su labor, había continuos ataques de manera verbal en donde

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

grave, ese día precisamente estando en el baño escuche a muchos de mis compañeros pasando, riéndose y diciendo que... pues fue recientemente la situación del computador que te mencionaba que hurtaron allá y diciendo “ah eso le pasa por perra, pues que lo pague esta hijueputa” y yo, mira, yo lloraba más pues porque realmente yo estaba era preocupada por la situación en mi familia y decían “no pues que le toca, que lo pague, pues que si le congelan el sueldo que se lo congelen”. sus compañeros llegaban a emplear palabras soeces para referirse a nuestra entrevistada y el uso de su vida privada como excusa a las supuestas faltas que podía estar cometiendo laboralmente, es una mujer que aunque intentaba ser fuerte frente a diversas situaciones por las que pasaba en su trabajo se veía afectada por los rumores de sus compañeros y las continuas críticas a las que se veía expuesta que con el paso del tiempo hicieron que se sintiera una víctima dentro de la empresa.

## **TRABAJO EN EQUIPO**

“Precisamente el día que yo tenía que salir a hacer esta diligencia pues a mí Katzenbach y Smith (1993), citado por Ardila Gómez (2005) habla del

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

se me sentaron y me dijeron que no veían necesario que yo fuera a visitar la familia de esta niña, que ya igual ya la habían matado, que ya para que y que yo no tenía el compromiso con el equipo por irme para allá, entonces pues yo les comente la situación, les dije que iba con mi trabajadora social y me dijeron: “que ella vaya sola, para que necesitas ir tú? Ehh igual no hay nada que puedas hacer , ya la niña se murió ya que, necesitamos que te quedes acá” mira ese día yo sentí un dolor muy grande y más de saber que mi jefe sabia esa situación y no le intereso (suspiro) yo les dije que ya había cubierto la semana pasada mis tareas, que esa semana había apoyado al equipo, a a otra persona del otro equipo en una salida pues

equipo de trabajo como un grupo de personas que están comprometidas con un objetivo en común y se hacen responsables de manera mutua, lo cual en el caso de nuestra entrevistada no se evidencia, ya que en el relato manifiesta su continuo apoyo al equipo pero en el momento que ella lo requiere no hay una respuesta positiva por parte del mismo.

Para Davis y News-trom (2003), citado por Ardila Gómez dentro de sus ingredientes para un verdadero trabajo en equipo esta: tener las habilidades indicadas, un buen ambiente, objetivos y recompensas en donde se piensa de manera prioritaria en el empleado más allá que en la organización. Para el caso

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

porque me lo solicito, pero pues yo necesitaba irme y ese día pues fue muy difícil, me pusieron otras actividades, me dijeron que yo no tenía compromiso, entonces yo creo que yo en ese momento me di cuenta, fue uno de los momentos claves que me di cuenta que me estaban haciendo eh pues un acoso, porque yo me senté con el equipo a plantear particularmente que era lo que yo estaba haciendo mal, entonces yo les mostré las tareas y dije “todo lo he cubierto, he llegado a tiempo, he apoyado otras personas, ¿qué pasa? ¿Qué es lo que está mal?” Entonces me dijeron como: es que no sabemos cómo justificártelo, en un momento llegaron a esa conclusión, es que no sabemos cómo de nuestro sujeto No 2 el trabajo se centra en la labor individual y en una necesidad constante del apoyo del otro, para ella es importante compartir las responsabilidades y darle prioridad a los adolescentes que estaban a su cargo ya que esto hacia parte de su labor dentro de la compañía aunque sus compañeros tuvieran otras prioridades y le hicieran sentir que sus prioridades no eran las adecuadas y no estaban de acuerdo con su labor, se puede percibir en su relato que se sentía rechazada por su equipo de trabajo y a la vez la hacían sentir culpable de las múltiples dificultades presentadas dentro de la organización.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

justificártelo pero nosotros sentimos que, que tú no estás con el equipo y no haces parte del equipo”.

### **SALUD**

“Yo por salud varias veces me he enfermado, he tenido parálisis en el cuerpo, se me ha dormido pues toda la parte de la espalda (se toca el cuello) he tenido espasmos, ha sido gravísimo y pues el manejo que ha sido allá ha sido terrible, una vez que tuve una de esas crisis, empecé a endurecerme (se toca los hombros) a entiesarme eh yo tenía muchas labores y no había podido sacar la cita médica y solicite la cita médica y me la dieron para di tú, entre cuatro días, yo iba a trabajar así: congelada,

Según Margarida Barreto citada por Rodríguez (2.011), el mobbing o acoso moral se considera como el causante de enfermedades ocupacionales que además de imposibilitar al individuo para generar ingresos, produce un aislamiento social y en los casos más extremos, el suicidio.

Para la sujeto su estado de salud se ha visto afectado por los continuos malestares presentados pero aun así manifiesta que prefería ir a trabajar y cumplir con sus labores



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

con dolor, tomando relajantes musculares, no casi podía ni caminar y mi jefe pues no decía nada, decía pues que sacara la cita y cuando sacara la cita pues que podía ir, pero pues que igual yo tenía que ser fuerte y continuar ahí, entonces era como una lógica muy perversa que la persona que se queda , que sufre, que se le muere el papa y va al otro día, ese es el fuerte, tú te enfermas y eres el débil , eres el malo, eres el eslabón débil de la cadena”.

aunque viera que su salud se deterioraba ya que por parte de su trabajo nunca recibía un respaldo o ayuda, situación que para nuestra entrevistada se estaba volviendo de sobrellevar y de comprender hasta el punto de creer que quien más sufre y sigue en pie en su trabajo es el mejor.

## **COMITÉ DE CONVIVENCIA**

“Eso es muy muy , no sé si la palabra es esa, muy ridículo, pero nosotros siendo una entidad tan grande no Resolución 0652 del 30 de abril de 2.012 “Es un grupo de empleados, conformado por representantes del

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

tenemos comité de convivencia, ninguna de estas situaciones ... tampoco no tenemos ni una psicóloga organizacional por ejemplo que este dentro de la empresa y sirva de orientación para estas situaciones, tampoco, para todas estas irregularidades entonces no, no tenemos como, realmente las reuniones que se plantean allá son como de volumen de trabajo, mi jefe también tenía, tiene la costumbre de hacer las reuniones a las doce del día, sobre las horas de almuerzo de las personas, entonces realmente muchas de las situaciones no se abordan porque implican que la persona no almuerce, me entiende?

Entonces las personas prefieren evacuar los temas de trabajo y

empleador y representantes de los empleados, que busca prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo”

En su relato, la entrevistada reconoce la importancia del comité de convivencia dentro de las entidades, al igual que un departamento o persona que se preocupe por el bienestar de los empleados y ayude a direccionar determinadas situaciones que se pueden presentar y no darles un mal manejo como lo que sucede en la entidad para la que ella trabaja.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

poderse ir y no tocar las cosas porque precisamente les están tocando su hora de almuerzo, entonces pues mira, no no hay, es ridículo pero no no hay comité”.

### **RESOLUCION DE CONFLICTOS**

“Entonces finalmente empezaron a revisar las agendas con esa persona y le dije “mira, yo siento que está muy pesada la agenda” y me di cuenta que otros asumían cuatro horas, cinco horas y a mi ocho horas, nueve horas de trabajo, o sea me ponían muchas más tareas que al resto del equipo, y pues cuando yo preguntaba por eso pues siempre me respondían con evasivas, como “hay es que no podemos, ah pero como tú el viernes te vas en la tarde” pero pues igual

Dentro de las 4 fases mencionadas por Leymann para llegar a hablar de mobbing, la primera fase aborda el tema del conflicto ya que se refiere a una situación de problema que no se resolvió de la manera adecuada o en el momento preciso y el nivel del conflicto comenzó a aumentar promoviendo así el hostigamiento.

En el relato se observa una búsqueda de respuestas por parte de la víctima a lo que estaba sucediendo con ella y sus labores

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

hago el resto de tareas como todos, dentro de la entidad, respuestas como también trabajan allá los que le permitieran solucionar los sábados y yo estaba haciendo la problemas que se estaban maestría “no”, pero como tú te vas el causando dentro de la empresa por sábado” entonces yo decía: ¿era mi la dinámica de la misma y evitar que culpa? ¿Era mal visto que yo siguieran aumentando los estudiara? ¿Era mal visto que yo no problemas o surgieran más estuviera un sábado a las siete de la situaciones difíciles por las que mañana atendiendo familias? nuestra entrevistada se sentía entonces me duplicaban el trabajo, culpable y que aunque intentaba entonces yo me reuní con el equipo y superar y cumplir, la reacción y les comentaba, bueno pues ¿qué actitud de sus compañeros hacia puedo hacer? ella no permitía que las cosas

cambiaran.

“El día que te comento álgido fue el de la chica, entonces me senté con ellos y les dije, “No sé ¡qué hago! O sea, cumplo con todas las labores que ustedes saben que son más horas, si puedo apoyar a otra persona de otro equipo lo apoyo porque igual

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

somos todos, todos trabajamos para lo mismo, pero igual ustedes siguen diciendo que mi trabajo es malo, que yo me voy , que yo me escapo, ósea que pasa?” no entiendo, entonces era como que ellos no sabían cómo explicarlo, o sea era como que ellos no sabían de dónde agarrarse””

### **RELACIONES CON EL CONTEXTO**

“Obviamente también se han afectado mis relaciones con los hombres, con otras personas porque no hay tiempo, no hay flexibilidad siendo uno contratista, todo lo contrario, eh, hay una exigencia por trabajar más, y más, y más, y nunca es suficiente,”

“Yo creo que la mayor repercusión

Según Amaris (2.004) es de gran importancia el rol de la familia en la vida de la mujer y el impacto que causa en su vida laboral, ya que cumplir a cabalidad con cada uno de sus roles, madre, esposa, ama de casa, amiga y además ser empleada es una tarea difícil, al igual que tener una estabilidad

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

fue a nivel familiar, pues yo soy soltera, no tengo hijos, vivo con mi papa, mi hermano, mi sobrina y la esposa de mi hermano y pues a nivel familiar ha sido una afectación gravísima porque pues yo no tengo tiempo para mi familia, como te decía yo tenía que compensar las horas que me “tomaba”, que me daban el viernes, siendo contratista igual tenía que cumplir esas horas, entonces yo llegaba a mi casa diez, once de la noche a hacer trabajos de la universidad, entonces para mí fue un cambio muy tenaz con mi familia porque no pude brindarles tiempo, pues particularmente con ellos”.

laboral que le ayuda a tener también estabilidad económica, emocional y tranquilidad para su vida y la de quienes la rodean.

En cada una de sus palabras durante el relato se puede percibir que su situación laboral ha afectado todos los niveles de su vida entre ellos sus relaciones con los demás más que todo a nivel familiar para quienes no hay tiempo disponible por la cantidad de trabajo que tiene, y aunque manifiesta ser contratista de una entidad del estado el exceso de trabajo y consumo del tiempo está presente.

“Entonces para mí era muy, pues era

De acuerdo al significado que

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### **MANEJO DEL ESTRÉS**

sentirme culpable, que creo que en muchas pues era finalmente en lo que desencadenaban ahí: sentirme culpable por enfermarme, adicionalmente también pues eh tuve algunas dificultades a nivel de, pues de mi sistema reproductor, tuve que hacerme unas citologías, entonces los médicos decían que era una situación pues muy estresante, además yo tengo una patología que es una emiatrofia facial en la que perdí parte de mi rostro hace unos años (se toca la parte izquierda de su rostro) y tuve dos cirugías entonces he tenido que ir a controles pero pues eso también influye, el estrés y no he podido ir, porque ha sido el problema, si sacas una cita es un bullying es una cosa horrible.”

Melgosa (1.995) citado por Pereira (2.009) da al estrés, este consiste en “un conjunto de reacciones psicológicas y fisiológicas que experimenta el organismo cuando se somete a fuertes demandas”. Siendo así, el estrés se manifiesta ante situaciones amenazantes en las que los seres humanos sub – valoran sus capacidades de afrontamiento en una situación específica.

En el relato hay un sentimiento de culpa frente a las situaciones a las que nuestra entrevistada se vio enfrentada a nivel laboral, su vida personal paso a un segundo plano y laboralmente sub valoraba sus habilidades, sentía que no hacía bien su trabajo y que todo lo que

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

“Entonces yo me siento culpable, es horrible porque me siento mal, me siento culpable, es como que te quedo esto grande, pero pues ahí otra parte que he podido empezar a ver en terapia y con otras personas que hay cosas que yo no controlo y que hay cosas pues realmente muy perversas de cómo funciona esto, entonces que no son mi culpa, entonces pues ha sido un proceso muy difícil entre el de no sentirme culpable y realmente en el de admitir pues que no es lo más sano para mí, que a mí ya me estaba afectando mi salud física, mi salud mental horriblemente, mi salud emocional y realmente no me estaba permitiendo servir bien en mi trabajo ósea servir a otros que es lo que yo considero pasaba a su alrededor era consecuencia de sus malas actuaciones, sus preocupaciones constantes la llevaron a un estado de estrés elevado y otras enfermedades a nivel físico.

Psicológicamente se comenzó a sentir afectada por el trato de sus compañeros de trabajo y superiores que ejercían un alto nivel de presión emocional y laboral.



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

deseo hacer”.

### **TOMA DE DECISIONES Y PODER**

Para mí fue, ha sido muy difícil tomar la decisión de renunciar, para mí ha sido supremamente difícil porque me siento culpable y es lo que he hablado con mi psicólogo en terapia, le decía a el “siento que le estoy fallando a los chicos, yo siento que los voy a dejar botados” (lágrimas en sus ojos) muchos de ellos han llorado y me han dicho que no me vaya, que yo soy muy buena, que yo si trabajo con ellos, que no los abandone.

Entonces yo me siento culpable, es horrible porque me siento mal, me siento culpable, es como que te quedo esto grande, pero pues ahí

Según Reyes (2.005) la maternidad, el cuidado familiar y el matrimonio tienen el mismo nivel de demanda que el área profesional, por otra parte con los hijos hay un alto nivel de dependencia y es por esta razón que la mujer tiene sentimientos de culpa, dudas e insatisfacciones al momento de tomar una decisión profesional o laboral.

En el caso de la mujer entrevistada y aunque no tiene hijos, en su relato manifiesta el vínculo creado con los adolescentes con quienes desempeñaba sus labores y los sentimientos de dolor y culpa que le genera el decidir renunciar a su

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

otra parte que he podido empezar a ver en terapia y con otras personas que hay cosas que yo no controlo y que hay cosas pues realmente muy perversas de cómo funciona esto, entonces que no son mi culpa, entonces pues ha sido un proceso muy difícil entre el de no sentirme culpable y realmente en el de admitir pues que no es lo más sano para mí, que a mí ya me estaba afectando mi salud física, mi salud mental horriblemente, mi salud emocional y realmente no me estaba permitiendo servir bien en mi trabajo o sea servir a otros que es lo que yo considero deseo hacer.

trabajo, ella siente un gran apego por la labor que realiza y por la población con la que trabaja, situación que le dificulta tomar la decisión de renunciar pese a las continuas afecciones físicas y psicológicas que ha tenido que soportar a lo largo del cumplimiento de su labor por parte de los compañeros de trabajo y superiores.

Con el apoyo de terceros finalmente logra tomar la decisión de renunciar.

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

### *Categorización de la Entrevista sujeto 3 (Asistente)*

CATEGORIA	DISCURSO	ANALISIS (INTERPRETACION)
<b><u>MOBBING</u></b>	<p>“Si, muchas veces eeh en algunos lugares si tú no tienes un diploma te discriminan, si tú no tienes una carrera establecida te discriminan mucho.</p> <p>“Sí, trabaje en alguna ocasión con un extranjero, era un Hindú y que, ellos tienden a ser muy machistas, entonces era muy discriminativo el tipo, eh con él en el caso, si yo presentaba un informe, el hecho de que lo hiciera una mujer no le gustaba, entonces siempre ponía peros o tendía a ser muy grosero, tirarme documentos.</p>	<p>Según Abajo (2.006) existen diversos tipos de mobbing, que varían de acuerdo a la estructura jerárquica adoptada en cada organización, entre ellas el mobbing descendente, que se presenta cuando el hostigamiento va dirigido de un superior a una persona de un nivel inferior.</p> <p>En el relato se manifiesta un malestar de parte de la entrevistada por las situaciones a las que se ha visto enfrentada en algunos de los lugares donde ha desempeñado sus labores, en donde los superiores</p>

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

haciendo uso de su poder la hacían sentir inferior en todo sentido; laboral, profesional, personal y se sentía en desventaja laboralmente por ser mujer, condición que era recalcada por sus superiores de manera constante haciendo uso de un lenguaje ofensivo.

## **SALUD**

“Siempre te van a coger para que hagas, mmmm que si alguna vez recogiste los vasos entonces ya tienes que reemplazar a la persona del aseo entonces realizaba todas esas funciones. Ehhhh mmmm a él no le gustaba que yo faltara a la oficina, porque era la que manejaba

El mobbing o acoso moral es considerado como un causante de enfermedades ocupacionales Rodríguez (2.011).

La entrevistada manifiesta una situación límite en la que tuvo que

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

la oficina y cuando faltaba le elegir entre su salud o su trabajo, incomodaba mucho. Entonces tuve que enfrentarse a un conflicto dos incapacidades, no me las pagó interno al tener que elegir entre dos ehhh adicional a eso contrató a otra cosas que para ella son persona y sí le pagaba muy bien. fundamentales (salud – trabajo), ya Luego yo regresé a mis labores y él que por un lado para ella es me dijo que tenía que decidir, si mi necesario tener una vinculación salud o mi trabajo. Entonces pues le laboral estable y por otro lado para dije que no yyy finalizando la jornada desenvolverse en las funciones que laboral me despidió, si, si porque a le sean asignadas es necesario tener un estado de salud óptimo pesar de que a veces no iba a mi que le permita desempeñarse de trabajo por el tema de mis que le permita desempeñarse de incapacidades ehhh yo estaba manera adecuada. obligada a llevarme el computador y A lo largo de este relato ella seguir trabajando desde mi casa. manifiesta su sensación de Estrés ehhh más que todo fue inconformismo e insatisfacción al estrés. Me dio mucha migraña, me no poder tomar sus incapacidades daba migraña, me daba mareo, me para reponerse físicamente y esto dolía siempre la cabeza y eso ocasionaba que su actitud frente a también era como mmm una causal sus labores no fuera la mejor y que

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

de que yo contestara no se presentaran más incapacidades groseramente, pero si contestaba al no poder recuperarse de manera mal.” definitiva.

### **COMITÉ DE CONVIVENCIA**

“O sea en la empresa nunca había un comité laboral o un comité de convivencia o algo así. De acuerdo a la resolución 0652 del 30 de abril de 2.012 en las empresas constituidas en Colombia,

Entonces hasta ahorita estaba en crecimiento. Eran solamente ellos 2; ¿en esta empresa existía había comité de convivencia laboral o algo así? Tampoco. Pues que te digo, de planta habíamos 3 o 4 y ya eran externos eran ingenieros que él contrataba”.

debe existir un comité de convivencia laboral que debe tener representación de parte de los empleados y los empleadores.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa en el relato de la entrevistada que hay un desconocimiento total en este tema ya que en ninguno de los sitios en los que ha laborado ha existido esta

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

figura.

### **RESOLUCION DE CONFLICTOS**

Ya el momento en que yo me fui e iba al tema de mi liquidación él me dijo que la empresa no estaba obligada a pagarme, entonces por eso fue que empecé el proceso, pues yo hablé directamente con el ministerio de trabajo y pues ellos me dieron una orientación por (eh) es la primera vez que yo trabajaba así sin contrato y sin nada, (eh) ya me orientaron bien yyyyy estamos en ese proceso todavía.

Según Fuquén (2.003), el conflicto se concibe como una contienda entre dos o más personas que defienden sus ideales o intereses en los diferentes contextos, bien sean organizacionales, familiares o sociales.

En el relato la mujer narra como una situación típica de cualquier empresa como lo es el pago de una liquidación al dar finalidad a un contrato de trabajo, se transformó en este caso en un conflicto, la mujer entrevistada se vio en la obligación de acudir a otras instancias que le ayudaran a defender sus intereses.

## Mobbing: causante de estrés en la mujer

### MANEJO DEL ESTRÉS

“Estrés ehhhh más que todo fue estrés. ¿Y ese estrés que te producía? Me dio mucha migraña, me daba migraña, me daba mareo, me dolía siempre la cabeza y eso también era como mmm una causal de que yo contestara no groseramente, pero si contestaba mal. Ok, te sentías indispuesta. Si, esa es la palabra”.

“yo tenía que realizar muchas funciones y pues para mí no era como todo tan fácil, como para los ingenieros, porque o sea yo era la que afiliaba a los ingenieros, les pagaba su salud, al momento que yo exigía eso para mí me decía que no era necesario, que yo estaba en la

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés es un conjunto de reacciones provocadas por las exigencias y presiones laborales, cuando los conocimientos y capacidades de ponen a prueba.

La entrevistada manifiesta que los niveles de estrés a los que se vio expuesta ocasionaron la presencia de diversos síntomas que asocia a su carga laboral y al trato de inferioridad que recibía de parte de su superior, quien denigraba el trabajo realizado por ella a nivel administrativo por el hecho de ser mujer y le atribuía labores fuera de lo estipulado pero que para el eran labores obligatorias de una mujer



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

oficina entonces no era necesario. En ese momento, y también me parecía por parte de él un poco grosero decía que el hecho de que una persona sea mujer, tenía que servir café, entonces eso no ehhhh para las funciones que me contrataban no estaba también ser la señora de los tintos y no me gustaba eso.”

## **TOMA DE DECISIONES Y PODER**

Me parecía bastante grosero, por eso decidí dejar el trabajo. Cuando ya no me sentía bien, o sea me parecía una falta de respeto que me tirara los documentos. De pronto piensa que porque viene de otro país, tiene la necesidad también de comportarse así con uno entonces decidí que no no quería eso para mí entonces no

Según teorías feministas con el paso del tiempo y en la búsqueda de lograr construir otra forma de vida, la mujer ha adquirido la autonomía para tomar decisiones y poder criticar su condición en la actualidad, permitiéndose replantearla para superar las barreras de exclusión y

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

tenía un entorno laboral bueno marginación.  
entonces decidí retirarme.”

En el relato la mujer narra como las situaciones vividas con su superior hicieron que analizara su labor dentro de la compañía y el trato que estaba recibiendo de sus superiores, situaciones que la hicieron tomar una decisión frente al entorno laboral en el que se desempeñaba y contemplar la posibilidad de renunciar.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### ***Mobbing***

Las tres mujeres entrevistadas experimentaron agresiones verbales por parte de los superiores o compañeros de trabajo, falta de apoyo a nivel laboral y rechazo, lo cual las puso en un estado de sumisión e indefensión.

Las entrevistadas se enfrentaron a situaciones que atacaban su integridad, una de ellas era subvalorada por el hecho de ser mujer, es por esto que su superior le asignaba responsabilidades que no estaban dentro de sus funciones, pero que él consideraba debía realizar por el hecho de ser mujer. En otro de los casos se presentó un mobbing ascendente ocasionado por situaciones tales como la falta de capacitación al ingresar a la compañía. Siendo así, la persona se ve enfrentada a realizar una serie de tareas que no conoce, obteniendo como resultado un maltrato verbal de parte de su superior.

Es importante mencionar que uno de los casos observado, muestra el mobbing horizontal explícitamente, ya que una de las entrevistadas cumplía las funciones que le eran encomendadas a cabalidad y dentro de los tiempos establecidos, pero sus compañeros rechazaban esto porque a pesar de llevar más tiempo que ella, no cumplían con los propósitos encomendados por su superior dentro de los parámetros exigidos.

Los relatos de las entrevistadas se enfocan en los malos tratos por parte de superiores y compañeros de trabajo, un ambiente laboral que les impedía realizar a plenitud sus labores y un sentimiento de minusvalía frente a las creencias de sus superiores, sus estudios, sus relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo y un rechazo continuo.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### ***Trabajo en equipo***

Para las mujeres que participaron de la investigación el modelo de trabajo en equipo dentro de las entidades para las que trabajaban no existía, pese a que todos debían buscar un objetivo en común, la individualidad de cada uno de los compañeros primaba al igual que la ausencia de colaboración, unidad y alineación.

Los sentimientos que experimentan las entrevistadas, al verse enfrentadas a continuos rechazos y maltratos de tipo verbal, fueron puestos en un segundo plano ya que para ellas era importante conservar su trabajo. Claramente las situaciones que enfrentaban día a día, afectaban su desempeño laboral y también ocasionaba temor, al intentar consolidar un equipo de trabajo con un clima laboral benéfico

En uno de los relatos la entrevistada manifiesta la necesidad de apoyar a su equipo de trabajo y hacer las labores que fueran necesarias para aliviar las cargas de todos, actitud que no tuvo mayor respaldo y por el contrario provocó rechazo y negación por parte de sus compañeros, generando que se auto maltratara y sintiera que sus labores se estaban realizando de la manera inadecuada.

### ***Salud***

Los altos niveles de presión en las empresas junto con las situaciones de acoso provocan una reacción fisiológica y psicológica negativa en las mujeres sujeto de la investigación, situaciones que en varias ocasiones generan dificultades de salud hasta el punto de incapacitarse.

El mobbing, en estos casos se convirtió en un desencadenante de estrés y este último ocasionaba reacciones físicas que incomodaban tanto a las

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

víctimas como a sus pares y superiores. Es importante destacar que las entrevistadas acudieron a consultas médicas por diversos factores tales como migrañas y espasmos musculares y al ser diagnosticadas, notaban que el principal desencadenante de dichos quebrantos de salud era el estrés.

La preocupación por su trabajo o el temor a la reacción de sus superiores y compañeros ante dicha incapacidad era tal que preferían continuar con sus labores y hacer caso omiso a la misma. Los sentimientos de angustia y preocupación eran el día a día de estas mujeres y su salud cada vez se veía más comprometida. Cabe resaltar que una de las entrevistadas manifiesta que el hecho de presentarse a su trabajo aun estando incapacitada, era motivo de elogio y se veía como un alto nivel de compromiso con la organización.

Teniendo en cuenta los factores mencionados anteriormente, se puede observar que los conflictos que se generan al interior del trabajo pueden llegar a ocasionar conflictos psicosomáticos, ocasionando problemas de salud en las víctimas, al verse enfrentados a altas demandas de estrés.

### ***Comité de convivencia***

En las entidades para las que trabajaban las mujeres participantes de la investigación no existe el comité de convivencia pero a raíz de las situaciones vividas a nivel laboral, estas mujeres reconocen la importancia de la existencia de esta figura dentro de cualquier tipo de empresa sea privada o pública, para prevenir situaciones de acoso y mal ambiente laboral.

En la actualidad una de las mujeres entrevistadas es miembro activo del comité de convivencia para la empresa en la que trabaja, resalta el pleno compromiso por defender los derechos de las víctimas de acoso laboral, además promueve campañas para el buen ambiente dentro de la compañía y expresa que garantizar un trabajo con óptimas condiciones de salubridad

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

emocional y psicológica contribuye a generar un mejor estilo de vida en los empleados y prevenir situaciones de acoso que atenten de alguna u otra manera contra la integridad física y psicológica de las personas que laboran en las empresas.

Las tres mujeres participantes de la investigación afirman que de haber existido un comité de convivencia en su trabajo una situación como la que tuvieron que afrontar se hubiera podido evitar.

### ***Resolución de conflictos***

La mejor manera de solucionar los conflictos para la mayoría de las mujeres entrevistadas es por medio del diálogo y la búsqueda de un punto medio entre las dos partes, ya que para ellas esto puede evitar conflictos mayores a futuro.

Pese a la actitud de conciliación que podían tener algunas de las mujeres entrevistadas al momento de enfrentarse a un problema laboral, la respuesta de la contraparte no era la más oportuna así que esto promovía los sentimientos de frustración y rechazo por parte de la víctima.

En el momento de decidir llevar la situación a otro nivel jerárquico dentro de la compañía, para poder darle solución y atendiendo al uso de los protocolos regulares implementados en el sitio de trabajo, no encuentra una respuesta activa para hacer seguimiento, obteniendo un señalamiento de parte de sus superiores.

### ***Relaciones con los contextos***

Las mujeres entrevistadas durante la investigación manifestaron que sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo eran mínimas, en las

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

demás áreas de su vida las relaciones se debilitaban progresivamente por la fuerte influencia que tenía el área laboral en su vida; largas horas de trabajo, jornadas intensas, sobrecarga de labores, carga emocional y psicológica por las situaciones vividas en el día a día dentro de la compañía, su dinámica familiar, personal y profesional se veía afectada por las condiciones laborales en las que estas mujeres se desenvolvían.

Evidentemente, al existir un deterioro relacional en los diferentes contextos, se puede hallar una incidencia sistémica ocasionada por el mobbing y el estrés al que se vieron expuestas estas mujeres a causa de sus trabajos. A pesar de que el ambiente laboral era el que estaba fallando, este repercutió directamente en sus comportamientos frente a sus familias, amigos, etc.

### ***Manejo del estrés***

Las mujeres centro de la investigación, llegaron a situaciones límite de acoso dentro de sus trabajos en donde el nivel de exigencia, presión y ataque emocional comenzó a deteriorar su salud física y psicológica. Se volvieron frecuentes los dolores de cabeza, la desmotivación, los espasmos musculares, la sensación de debilidad y otro tipo de manifestaciones físicas que el médico atribuía al estrés, por esta razón las incapacidades se presentaban de manera reiterada.

### ***Toma de decisiones y poder***

Para las mujeres sujeto de la investigación, existieron situaciones específicas que las hicieron tomar una decisión laboral, frente al continuo acoso al que eran sometidas en sus lugares de trabajo, entre ellas: llegar al punto de elegir entre la salud o el trabajo para cuidar su estabilidad laboral, tener que soportar humillaciones y malos tratos de superiores y compañeros, ver como su vida familiar, emocional y profesional se afectaba por los diversos conflictos en

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

el trabajo y por otra parte los altos niveles de estrés y presión laboral que estaban desgastando su salud física y psicológica.

Para la gran mayoría de estas mujeres el apoyo familiar y profesional fue fundamental para poder tomar la decisión de renunciar, pese a que se ponía en juego la estabilidad laboral y económica, la motivación era recuperar la integridad y la salud tanto física como psicológica para poder adaptarse nuevamente a otra relación laboral.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El mobbing puede llegar a generar síntomas asociados al estrés, a tal punto de incapacitar a las mujeres que lo padecen, produciendo afecciones psicológicas e impactando su entorno y normal desempeño en cada uno de los roles que ejerce.

A lo largo de esta investigación se han descrito diversas situaciones de acoso laboral al interior de las organizaciones y también se evidencian manifestaciones como el estrés, que influyen directamente en los demás contextos y además en la salud de las víctimas.

Para (Lazarus, 1996) citado por Sanchez, L., el mobbing puede verse como un síndrome social que se genera por unos estresores sociales a un nivel extremo y que poco a poco va desplegando respuestas negativas en la víctima a nivel biológico, teniendo repercusiones psicológicas que generan cambios de conducta en quienes lo padecen. Siendo así, se puede decir que existe una relación causal entre el mobbing y el estrés.

Es importante mencionar que la familia juega un papel fundamental en la vida de la mujer, pero ésta siempre busca una estabilidad en todos los aspectos, no sólo en el profesional y laboral, sino también en el personal y



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

familiar, por eso, se puede decir que al presentarse un conflicto en cualquiera de estos contextos, la estabilidad se puede ver afectada.

A nivel laboral las mujeres manifiestan sentirse excluidas y atacadas verbalmente por sus compañeros y superiores constantemente, generándose así un tipo de mobbing descendente y horizontal, según lo expuesto por (Abajo, 2006) quien presenta tres tipos de mobbing entre ellos el *Mobbing horizontal* que se genera cuando el acoso va dirigido de uno o varios compañeros del mismo nivel hacia otro compañero y el *Mobbing descendente* que nace cuando el hostigamiento laboral va dirigido de un superior hacia una persona con un nivel inferior dentro de la jerarquía de la organización.

Teniendo en cuenta las categorías estudiadas a lo largo de esta investigación, se puede mencionar la estrecha relación causal entre el mobbing y el estrés. Por un lado, el mobbing es un desencadenante fundamental del estrés en el contexto laboral y por su parte el estrés llega a ser un causante de enfermedades en las víctimas de acoso; por esto, se puede decir que los malestares fisiológicos experimentados por las víctimas, son una causa psicosomática derivada del mobbing y el estrés.

## **CONCLUSIONES**

El mobbing, puede llegar a deteriorar el estado emocional de las víctimas de tal manera que estos experimentan sentimientos como profunda tristeza, baja autoestima, ansiedad, angustia, alto nivel de estrés. Es importante mencionar que dichos sentimientos, pueden afectar psicológicamente a las víctimas, de tal manera que su autoestima se vea afectada.

Las conductas de sumisión e indefensión, se pueden tomar como un instinto de conservación a nivel laboral. Como se pudo observar a lo largo de la investigación, la necesidad juega un papel fundamental en este sentido y para

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

las víctimas es preferible soportar esta serie de malestares a cambio de conservar su trabajo.

Se pudo evidenciar indiferencia de parte de superiores y pares de las víctimas, de esta manera el acoso laboral es mucho más complejo de manejar. Como se puede evidenciar, la mejor solución en todos los casos fue el cambio de empleo.

Se pudo observar la relación entre el estrés y los quebrantos de salud experimentados por las víctimas de mobbing. Los altos niveles de estrés, terminan ocasionado quebrantos físicos, se puede decir que el cuerpo manifiesta aquello que la persona está guardando en su mente.

La resolución de conflictos en las empresas, se basa en el establecimiento de un adecuado canal de comunicación llegando a establecer negociaciones, con el fin de evitar inconvenientes a futuro que afecten el entorno laboral.

Las diversas áreas de la vida de una mujer que padece mobbing se ven afectadas en todo sentido, en el área laboral llega a experimentar indiferencia, rechazo, discriminación, falta de colaboración en las labores. A nivel familiar, las relaciones se debilitan por la falta de tiempo para compartir y las reacciones que el núcleo familiar debe soportar por parte de la víctima de mobbing. A nivel personal su salud se deteriora progresivamente, presentando cuadros de ansiedad, estrés, espasmos y otro tipo de enfermedades que se son recurrentes.

## **SUGERENCIAS**

Es importante la constitución y la participación activa de los comités de convivencia en las organizaciones, pues su intervención, permite un adecuado

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

tratamiento y procedimiento en las situaciones en las que se considere la práctica de algún tipo de acoso.

De acuerdo al ejercicio realizado a lo largo de la investigación, es pertinente incluir instrumentos de evaluación en las entidades promotoras de salud, manejadas por psicólogos, de tal manera que se pueda llegar a detectar con mayor facilidad el acoso laboral que está afectando a una víctima.

Capacitar a los departamentos de gestión humana de las compañías, para que sean aplicados periódicamente instrumentos de evaluación que midan el acoso laboral dentro de la organización. Esta sería una manera de detectar y poder implementar un plan de acción oportuno contra el mobbing.

Se sugiere tener en cuenta la implementación del marco legal Colombiano frente a la práctica de acoso laboral en las organizaciones ya que es un tema que en la actualidad está latente, y que sin la adecuada intervención y tratamiento, puede llegar a convertirse en un grave problema psicosocial que no solo afecta la salud e integridad física del empleado, también su entorno emocional, familiar, personal y profesional.

Es importante la capacitación periódica a los empleados de temas específicos a nivel laboral para que reconozcan sus derechos y deberes dentro de la compañía, se pueden realizar actividades grupales con los empleados de las compañías, donde los temas en los que existen dudas. Así mismo, se pueden llevar a cabo actividades dinámicas que les permitan ser partícipes del aprendizaje.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Abajo Olivares, F.J. (Ed.). (2006). *Mobbing: acoso psicológico en el ámbito laboral*. Argentina: Lexis Nexis.

Álvarez, R.; Gómez, B. (2011). *Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo*. Universidad del Valle, Cali (Colombia). *Revista Pensamiento Psicológico*, Volumen 9, pp. 89-106

Ardila Soto, V.M.; Gómez Chiñas, C. (2005). Trabajo en equipo: el caso colombiano. México. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Vol. 20

Amarís Macías, M. (2004). Roles parentales y el trabajo fuera del hogar. Colombia. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Vol. 13.

Fidalgo Ángel M.; Iñaki Piñuel. (2004). *La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing*. Universidad de Oviedo y Universidad de Alcalá. *Psicothema* Vol. 16, nº 4, pp. 615-624

Fuquén Alvarado, M.E. (2003). Los conflictos y las formas alterativas de resolución. Colombia. *Programa de trabajo social, Universidad Mayor de Cundinamarca*.

Fuentes Valdivieso, R. (2013). Acoso moral o mobbing y violencia de género. *Revista sanidad militar*. México. Vol. 1.

Godoy, L.; Mladinic, A. (2009). Estereotipos y roles de género en la evaluación laboral y personal de hombres y mujeres en cargos de dirección. Chile. *Revista Psykhe*. Vol.18.

Gómez, V. (2004). *Estrés y salud en mujeres que desempeñan múltiples roles*, *Avances en Psicología Latinoamericana*. Colombia, Universidad del Rosario núm. 22 pp. 117-128.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

González T. D.; Graña G, J. L. (2009). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional*. Tribunal Superior de Justicia de Madrid y Universidad Complutense de Madrid. *Psicothema* Vol. 21, nº 2, pp. 288-293.

Guil Bozal, Ana. (1.999). El papel de los arquetipos en los actuales estereotipos sobre la mujer. *Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 12, 95 – 96.

Jiménez Caballero, Esther. (2010). Propiedades psicométricas del Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LI PT 60). *Revista Gestión y Gerencia volumen 4*.

Jiménez, M. B.; Rodríguez, M. A.; Morante, M.; Garrosa, E.; Rodríguez, C. R.; Díaz G, Liliana. (2008). *Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida*. Bogotá, Colombia. Corporación Universitaria Iberoamericana.

*Ley 1010* (2006, 23 de enero). Leyes de Colombia. Diario oficial No. 46.160, [en línea]. Recuperado de <http://www.supersociedades.gov.co/superintendencia/normatividad/leyes/Leyes/Ley%201010%20de%202006.pdf>

Meseguer de Pedro, Mariano; Soler Sánchez, María Isabel; García – Izquierdo, Mariano; Saéz Navarro, María Concepción; Sánchez Meca, Julio. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Revista anual Psicothema*, 19, 225 – 226.

Moreno S, Emilia. (2004). *Familia y desarrollo profesional: las mujeres en las organizaciones educativas*. Universidad de Huelva. *Revista de Educación* vol, 6. Páginas 111-121.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2.004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Peralta, María Claudia. (2004). El acoso laboral – mobbing – perspectiva psicológica. *Revista de estudios sociales Universidad de los Andes*.

Pereyra, Mario. (2010). Psicología de la salud y calidad de vida. México. (Ed. 3). *Estrés y salud*. (212 – 222). Cengage learning editores, S.A.

Piñuel, Iñaki y Zabala (2001) *Mobbing cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. (Pp. 50 - 51 – 52) Cantabria – España: Editorial Sal Terrae.

Posada Pérez, EJ. (2011). La relación trabajo – estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública Volumen 2*.

Sandoval Casilimas, C.A. (2002). *Investigación Cualitativa*. Colombia. Arfo editores e impresores Ltda.

Ramírez Velásquez, Josefina. (2001). Mujer, trabajo y estrés. *Revista Latinoamericana de Salud en el Trabajo*. 1, 64.

Resolución 1356 (2012, 18 de julio). Leyes de Colombia. Diario oficial No. 48.501. [En línea]. Recuperado por <http://www.arsura.com/files/res13562012.pdf>

Reyes Bravo. R. (2005). La autonomía psicológica en mujeres profesionales: análisis de un caso. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Vol. 5.

Rodríguez, C.C.; González, M.A.; Mendoza Roaf, P.L.; Gómez Rodríguez, H.A. (2011). El acoso laboral y la afectación a la salud de los trabajadores. Balance de la mesa “mobbing y salud”. *Medicina social*, 6(4), 346 – 351. Recuperado de <http://www.medicinasocial.info/index.php/medicinasocial/article/view/592/1190>.

Rodríguez Carvajal, R.; Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo* 2011; 57. Recuperado por <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Rodríguez Gómez, G.; Gil Flores, J.; García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. España. Ediciones Algibe.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Sanchez Escalada, María Luz. (2005). *Moobing y prevención de riesgos laborales: un análisis de la realidad laboral, psicológica y jurídica española*. Colombia. Psicología jurídica.

Sánchez Vidal, M. E.; Cegarra Leiva, D. (2011). *¿Influye el conflicto trabajo-vida personal de los empleados en la empresa?* Cartagena, Colombia. Universia business review.

## **APÉNDICE 1**

DIARIO

OFICIAL

No. 4 8 4 2 7 D

E 2 0 1 2

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

MINISTERIO  
DE TRABAJO  
RESOLUCIÓN  
00000652 (abril  
30 de 2012)

**Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.**

El Ministro de Trabajo, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confieren el literal b) del artículo 83 de la Ley 9a de 1979 y el numeral 7 del artículo 6° del Decreto-ley 4108 de 2011, y

### **CONSIDERE**

#### **RANDE:**

Que el artículo 3° de la Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, del Ministerio de la Protección Social, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, adopta la definición de Acoso Laboral así:

“1) Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006. (...);”

Que el artículo 14 de la Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, en mención, contempla como medida preventiva de acoso laboral el “1.7 Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral”;

Que al constituirse los Comités de Convivencia Laboral como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, es necesario establecer su conformación;

Que para efecto de propender por la operatividad de los Comités de Convivencia Laboral en las entidades públicas y empresas privadas, es necesario también establecer disposiciones relacionadas con su funcionamiento;

Que en mérito de lo

expuesto, RESUELVE:

### **CAPÍTULO I**

#### **Disposiciones**

##### **generales**

**Artículo 1°.** Objeto. El objeto de la presente resolución es definir la conformación, y funcionamiento del

Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 de 2008.

**Artículo 2°.** Ámbito de aplicación. La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los servidores públicos, a los trabajadores dependientes y a las administradoras de riesgos profesionales en lo de su competencia.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

### **CAPÍTULO II Conformación y funcionamiento de los**

#### **Comités de Convivencia Laboral**

**Artículo 3°. Conformación.** El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Los integrantes del Comité preferiblemente deben contar con competencias actitudinales y comportamentales, tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos. El número de servidores públicos o trabajadores que integrará el Comité, depende del tamaño de la entidad pública o empresa privada, así:

1. Con 10 o menos servidores públicos o trabajadores, el Comité estará conformado por dos (2) miembros, un (1) representante de los trabajadores y uno (1) del empleador.
2. Entre 11 y 50 servidores públicos o trabajadores, el Comité estará conformado por cuatro (4) miembros, dos (2) representantes de los trabajadores y dos (2) del empleador.
3. Entre 51 a 500 servidores públicos o trabajadores, el Comité estará conformado por seis (6) miembros, tres (3) representantes de los trabajadores y (3) tres del empleador.
4. Con más de 501 servidores públicos o trabajadores, el Comité estará conformado por ocho (8) miembros, cuatro (4) representantes de los trabajadores y cuatro (4) del empleador. El Comité de Convivencia Laboral de entidades públicas y empresas privadas no podrá conformarse con servidores públicos o trabajadores a los que se les haya formulado una queja de acoso laboral, o que hayan sido víctimas de acoso laboral, en los últimos seis (6) meses anteriores a su conformación.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

El empleador designará directamente a sus representantes y los trabajadores elegirán los suyos a través de votación secreta que represente la expresión libre, espontánea y auténtica de todos los trabajadores, y mediante escrutinio público, cuyo procedimiento deberá ser adoptado por cada empresa o entidad pública, e incluirse en la respectiva convocatoria de la elección.

**Artículo 4°. Comités de Convivencia Laboral en los Centros de Trabajo.** Las entidades públicas y las empresas privadas que posean dos (2) o más centros de trabajo, teniendo en cuenta su organización interna, deberán conformar los comités de convivencia laboral para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, uno de nivel central y otro adicional por cada centro de trabajo. Cada comité estará compuesto por representantes del empleador y los trabajadores, según lo establecido en el artículo 3° de esta resolución, considerando como número total de trabajadores la suma de ellos en el respectivo centro de trabajo.

En las entidades públicas y empresas privadas con menos de diez trabajadores solamente se conformará un

Comité de Convivencia Laboral

de nivel central.

**Artículo 5°. Período del Comité de Convivencia Laboral.** El período de los miembros del Comité de Convivencia será de dos (2) años, a partir de la conformación del mismo, que se contarán desde la fecha de la comunicación de la elección y/o designación.

**Artículo 6°. Funciones del Comité de Convivencia Laboral.** El Comité de Convivencia Laboral tendrá únicamente las siguientes funciones:

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.
3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
4. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
7. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público. En el sector privado, el Comité informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
8. Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.

9. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas e instituciones públicas y privadas.

10. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada.

**Artículo 7°. Presidente del Comité de Convivencia Laboral.** El Comité de Convivencia Laboral deberá elegir por mutuo acuerdo entre sus miembros, un Presidente, quien tendrá las siguientes funciones:

1. Convocar a los miembros del Comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.

2. Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.

3. Tramitar ante la administración de la entidad pública o empresa privada, las recomendaciones aprobadas en el Comité.

4. Gestionar ante la alta dirección de la entidad pública o empresa privada, los recursos requeridos para el funcionamiento del Comité.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Artículo 8°. Secretaria del Comité de Convivencia Laboral.** El Comité de Convivencia Laboral deberá elegir entre sus miembros un Secretario, por mutuo acuerdo, quien tendrá **las siguientes funciones:**

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

2. Enviar por medio físico o electrónico a los miembros del Comité la convocatoria realizada por el presidente a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.

3. Citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la misma.

4. Citar conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.

5. Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.

6. Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del Comité.

7. Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el Comité a las diferentes dependencias de la entidad pública o empresa privada.

8. Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.

9. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada.

**Artículo 9°. Reuniones.** El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente por lo menos una (1) vez al mes, sesionará con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes. Parágrafo. En las empresas de diez (10) o menos trabajadores, el Comité sesionará con los dos (2) integrantes del mismo, uno que representa al empleador y otro a los trabajadores.

**Artículo 10.** Recursos para el funcionamiento del Comité.

Las entidades públicas o empresas privadas deberán garantizar un espacio físico para las reuniones y demás actividades del Comité de Convivencia Laboral, así como para el manejo reservado de la documentación y realizar actividades de capacitación para los miembros del Comité sobre resolución de conflictos, comunicación asertiva y otros temas considerados prioritarios para el funcionamiento del mismo.

### **CAPÍTULO III Responsabilidad ante el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral**

**Artículo 11. Responsabilidad de los Empleadores Públicos y Privados.** Las entidades públicas o las empresas privadas, a través de la dependencia responsable de gestión humana y los Programas de Salud Ocupacional, deben desarrollar las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, con el fin de

Promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentar relaciones sociales positivas entre todos los trabajadores de empresas e instituciones públicas y privadas y respaldar la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

**Artículo 12. Responsabilidad de las Administradoras de Riesgos Profesionales.** Con base en la información disponible en las entidades

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

públicas o empresas privadas y teniendo en cuenta los criterios para la intervención de factores de riesgo psicosociales, las Administradoras de Riesgos Profesionales llevarán a cabo acciones de asesoría y asistencia técnica a sus empresas afiliadas, para el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

### **CAPÍTULO IV**

#### **Disposiciones finales**

**Artículo 13. Sanciones.** El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y c) del artículo 91 del Decreto-ley 1295 de 1994, modificado por el artículo 115 del Decreto número 2150 de 1995.

**Artículo 14. Período de transición.** Las entidades públicas o empresas privadas dispondrán hasta de tres (3) meses, contados a partir de la publicación de la presente resolución para implementar su contenido.

**Artículo 15. Vigencia.** La presente resolución rige a partir de su publicación. Publíquese y cúmplase. Dada en Bogotá, D. C., a 30 de abril de 2012. El Ministro de Trabajo, Rafael Pardo Rueda.

**Publíquese y  
cúmplase.**

**Dada en Bogotá, D. C., a 30  
de abril de 2012.**



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**El Ministro de  
Trabajo,  
Rafael Pardo  
Rueda.**

### **APÉNDICE 2**

LEY

1010

(23 enero

2006)

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de  
2006

### CONGRESO DE COLOMBIA

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.

#### NOTAS DE VIGENCIA:

- Corregida por el Decreto 231 de 2006, publicado en el Diario Oficial No. 46.164 de 27 de enero de 2006, "Por medio del cual se corrige un yerro de la Ley 1010 de enero 23 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"

#### EL CONGRESO DE COLOMBIA, DECRETA:

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.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

PARÁGRAFO: La presente ley no se aplicará en el ámbito de las relaciones civiles y/o comerciales derivadas de los contratos de prestación de servicios en los cuales no se presenta una relación de jerarquía o subordinación. Tampoco se aplica a la contratación administrativa.

ARTÍCULO 2o. DEFINICIÓN Y MODALIDADES DE ACOSO LABORAL. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

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

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

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 retardarla 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.

ARTÍCULO 3o. CONDUCTAS ATENUANTES. Son conductas atenuantes del acoso laboral:

- a) Haber observado buena conducta anterior.
- b) Obrar en estado de emoción o pasión excusable, o temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor.
- c) Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

- d) Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total.
- e) Las condiciones de inferioridad síquicas determinadas por la edad o por circunstancias orgánicas que hayan influido en la realización de la conducta.
- f) Los vínculos familiares y afectivos.
- g) Cuando existe manifiesta o velada provocación o desafío por parte del superior, compañero o subalterno.
- h) Cualquier circunstancia de análoga significación a las anteriores.

PARÁGRAFO. El estado de emoción o pasión excusable, no se tendrá en cuenta en el caso de violencia contra la libertad sexual.

ARTÍCULO 4o. CIRCUNSTANCIAS A GRAVANTES. Son circunstancias agravantes:

- a) Reiteración de la conducta;
- b) Cuando exista concurrencia de causales;
- c) Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria,
- d) Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe;
- e) Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo;
- f) La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad;
- g) Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable;

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

- h) Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

ARTÍCULO 5o. GRADUACIÓN. Lo dispuesto en los dos artículos anteriores, se aplicará sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Disciplinario Único, para la graduación de las faltas.

ARTÍCULO 6o. SUJETOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY. Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral:

- La persona natural que se desempeñe como gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando en una empresa u organización en la cual haya relaciones laborales regidas por el Código Sustantivo del Trabajo;
- La persona natural que se desempeñe como superior jerárquico o tenga la calidad de jefe de una dependencia estatal;
- La persona natural que se desempeñe como trabajador o empleado. Son sujetos pasivos o víctimas del acoso laboral;
- Los trabajadores o empleados vinculados a una relación laboral de trabajo en el sector privado;
- Los servidores públicos, tanto empleados públicos como trabajadores oficiales y servidores con régimen especial que se desempeñen en una dependencia pública;

Los jefes inmediatos cuando el acoso provenga de sus subalternos. Son sujetos partícipes del acoso laboral:

- La persona natural que como empleador promueva, induzca o favorezca el acoso laboral;

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

- La persona natural que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones que se profieran por los Inspectores de Trabajo en los términos de la presente ley.

PARÁGRAFO: Las situaciones de acoso laboral que se corrigen y sancionan en la presente ley son sólo aquellas que ocurren en un ámbito de relaciones de dependencia o subordinación de carácter laboral.

ARTÍCULO 7o. CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL.  
Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;
- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;
- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;
- m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;
- n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2o. Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

### **ARTÍCULO 8o. CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL.**

No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

- a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida;
- b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
- c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
- d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;
- e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;
- f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.

g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.

h) La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos

55 á 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículo 59 y 60 del mismo Código.

i) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

j) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

PARÁGRAFO. Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

### **ARTÍCULO 9o. MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DEL ACOSO LABORAL.**

1. Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo.

2. La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del Inspector de

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Trabajo con competencia en el lugar de los hechos, de los Inspectores Municipales de Policía, de los Personeros Municipales o de la Defensoría del Pueblo, a prevención, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral. La denuncia deberá dirigirse por escrito en que se detallen los hechos denunciados y al que se anexa prueba sumaria de los mismos. La autoridad que reciba la denuncia en tales términos conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral 1 de este artículo y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa. Para adoptar esta medida se escuchará a la parte denunciada.

3. Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades descritas en el artículo 2o de la presente ley podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral.

PARÁGRAFO 1o. <Parágrafo corregido por el artículo 1 del Decreto 231 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> Los empleadores deberán adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la presente ley, dentro de los tres (3) meses siguientes a su promulgación, y su incumplimiento será sancionado administrativamente por el Código Sustantivo del Trabajo. El empleador deberá abrir un escenario para escuchar las opiniones de los trabajadores en la adaptación de que trata este parágrafo, sin que tales opiniones sean obligatorias y sin que eliminen el poder de subordinación laboral.

<Notas de  
Vigencia>

- Parágrafo corregido por el artículo 1 del Decreto 231 de 2006, publicado en el Diario

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Oficial No. 46.164 de 27 de enero  
de 2006.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Ley 1010 de 2006:

**PARÁGRAFO 1.** Los empleadores deberán adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la presente ley, dentro de los tres (4) meses siguientes a su promulgación, y su incumplimiento será sancionado administrativamente por el Código Sustantivo de Trabajo. El empleador deberá abrir un escenario para escuchar las opiniones de los trabajadores en la adaptación de que trata este párrafo, sin que tales opiniones sean obligatorias y sin que eliminen el poder de subordinación laboral.

**PARÁGRAFO 2o.** La omisión en la adopción de medidas preventivas y correctivas de la situación de acoso laboral por parte del empleador o jefes superiores de la administración, se entenderá como tolerancia de la misma.

**PARÁGRAFO 3o.** La denuncia a que se refiere el numeral 2 de este artículo podrá acompañarse de la solicitud de traslado a otra dependencia de la misma empresa, si existiera una opción clara en ese sentido, y será sugerida por la autoridad competente como medida correctiva cuando ello fuere posible.

**ARTÍCULO 10. TRATAMIENTO SANCIONATORIO AL ACOSO LABORAL.**  
El acoso laboral, cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionará así:

1. Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Único, cuando su autor sea un servidor público.
2. Como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código Sustantivo del Trabajo. En tal caso

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

procede la indemnización en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.

3. Con sanción de multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y para el empleador que lo tolere.
4. Con la obligación de pagar a las Empresas Prestadoras de Salud y las

Aseguradoras de riesgos profesionales el cincuenta por ciento (50%) del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral. Esta obligación corre por cuenta del empleador que haya ocasionado el acoso laboral o lo haya tolerado, sin perjuicio a la atención oportuna y debida al trabajador afectado antes de que la autoridad competente dictamine si su enfermedad ha sido como consecuencia del acoso laboral, y sin perjuicio de las demás acciones consagradas en las normas de seguridad social para las entidades administradoras frente a los empleadores.

5. Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.
6. Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

PARÁGRAFO 1. Los dineros provenientes de las multas impuestas por acoso laboral se destinarán al presupuesto de la entidad pública cuya autoridad la imponga y podrá ser cobrada mediante la jurisdicción coactiva con la debida actualización de valor.

PARÁGRAFO 2. Durante la investigación disciplinaria o el juzgamiento por conductas constitutivas de acoso laboral, el funcionario que la esté



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

adelantando podrá ordenar motivadamente la suspensión provisional del servidor público, en los términos del artículo 157 de la Ley 734 de 2002, siempre y cuando existan serios indicios de actitudes retaliatorias en contra de la posible víctima.

ARTÍCULO 11. GARANTÍAS CONTRA ACTITUDES RETALIATORIAS. A fin de evitar actos de represalia contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigos en tales procedimientos, establézcanse las siguientes garantías:

1. La terminación unilateral del contrato de trabajo o la destitución de la víctima del acoso laboral que haya ejercido los procedimientos preventivos, correctivos y sancionatorios consagrados en la presente Ley, carecerán de todo efecto cuando se profieran dentro de los seis (6) meses siguientes a la petición o queja, siempre y cuando la autoridad administrativa, judicial o de control competente verifique la ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento.
2. La formulación de denuncia de acoso laboral en una dependencia estatal, podrá provocar el ejercicio del poder preferente a favor del Ministerio Público. En tal caso, la competencia disciplinaria contra el denunciante sólo podrá ser ejercida por dicho órgano de control mientras se decida la acción laboral en la que se discuta tal situación. Esta garantía no operará cuando el denunciado sea un funcionario de la Rama Judicial.
3. Las demás que le otorguen la Constitución, la ley y las convenciones colectivas de trabajo y los pactos colectivos.

Las anteriores garantías cobijarán también a quienes hayan servido como testigos en los procedimientos disciplinarios y administrativos de que trata la presente ley.

PARÁGRAFO. La garantía de que trata el numeral uno no regirá para los despidos autorizados por el Ministerio de la Protección Social

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

conforme a las leyes, para las sanciones disciplinarias que imponga el Ministerio Público o las Salas Disciplinarias de los Consejos Superiores o Seccionales de la Judicatura, ni para las sanciones disciplinarias que se dicten como consecuencia de procesos iniciados antes de la denuncia o queja de acoso laboral.

ARTÍCULO 12. COMPETENCIA. Corresponde a los jueces de trabajo con jurisdicción en el lugar de los hechos adoptar las medidas sancionatorias que prevé el artículo 10 de la presente Ley, cuando las víctimas del acoso sean trabajadores o empleados particulares.

Cuando la víctima del acoso laboral sea un servidor público, la competencia para conocer de la falta disciplinaria corresponde al Ministerio Público o a las Salas Jurisdiccional Disciplinaria de los Consejos Superior y Seccionales de la Judicatura, conforme a las competencias que señala la ley.

ARTÍCULO 13. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO. Para la imposición de las sanciones de que trata la presente Ley se seguirá el siguiente procedimiento:

Cuando la competencia para la sanción correspondiere al Ministerio Público se aplicará el procedimiento previsto en el Código Disciplinario único.

Cuando la sanción fuere de competencia de los Jueces del Trabajo se citará a audiencia, la cual tendrá lugar dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la solicitud o queja. De la iniciación del procedimiento se notificará personalmente al acusado de acoso laboral y al empleador que lo haya tolerado, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la solicitud o queja. Las pruebas se practicarán antes de la audiencia o dentro de ella. La decisión se proferirá al finalizar la audiencia, a la cual solo podrán asistir las partes y los testigos o peritos. Contra la sentencia que ponga fin a

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

esta actuación procederá el recurso de apelación, que se decidirá en los treinta (30) días siguientes a su interposición. En todo lo no previsto en este artículo se aplicará el Código Procesal del Trabajo.

**ARTÍCULO 14. TEMERIDAD DE LA QUEJA DE ACOSO LABORAL.** Cuando, a juicio del Ministerio Público o del juez laboral competente, la queja de acoso laboral carezca de todo fundamento fáctico o razonable, se impondrá a quien la formuló una sanción de multa entre medio y tres salarios mínimos legales mensuales, los cuales se descontarán sucesivamente de la remuneración que el quejoso devengue, durante los seis (6) meses siguientes a su imposición.

Igual sanción se impondrá a quien formule más de una denuncia o queja de acoso laboral con base en los mismos hechos.

Los dineros recaudados por tales multas se destinarán a la entidad pública a que pertenece la autoridad que la impuso.

**ARTÍCULO 15. LLAMAMIENTO EN GARANTÍA.** En los procesos relativos a nulidad y restablecimiento del derecho en los cuales se discutan vicios de legalidad de falsa motivación o desviación de poder, basados en hechos que pudieran ser constitutivos de acoso laboral, la parte demandada podrá, en el término de fijación en lista, llamar en garantía al autor de la conducta de acoso.

**ARTÍCULO 16. SUSPENSIÓN DE LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.** Previo dictamen de la entidad promotora de salud EPS a la cual está afiliado el sujeto pasivo del acoso laboral, se suspenderá la evaluación del desempeño por el tiempo que determine el dictamen médico.

**ARTÍCULO 17. SUJETOS PROCESALES.** Podrán intervenir en la actuación disciplinaria que se adelante por acoso laboral, el investigado y su defensor, el sujeto pasivo o su representante, el Ministerio Público, cuando la



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

actuación se adelante en el Consejo Superior o Seccional de la Judicatura o en el Congreso de

la República contra los funcionarios a que se refiere el artículo 174 de la Constitución Nacional.

ARTÍCULO 18. CADUCIDAD. Las acciones derivadas del acoso laboral caducarán seis (6) meses después de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia esta ley.

ARTÍCULO 19. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga o modifica todas las que le sean contrarias o incompatibles.

La Presidenta del honorable Senado de la República, CLAUDIA BLUM DE BARBERI.

El Secretario General del honorable Senado de la República, EMILIO RAMÓN OTERO DAJUD.

El Presidente de la honorable Cámara de Representantes, JULIO E. GALLARDO ARCHBOLD.

El Secretario General de la honorable Cámara de Representantes, ANGELINO LIZCANO RIVERA.

REPUBLICA DE COLOMBIA - GOBIERNO  
NACIONAL

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Publíquese y  
cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 23 de enero de  
2006.

ÁLVARO URIBE  
VÉLEZ

El Ministro de la Protección  
Social, DIEGO PALACIO  
BETANCOURT.

### **APÉNDICE 3**

#### **ENTREVISTA**

1. ¿Cómo y cuándo se inició su vida laboral?
2. ¿Cómo describiría su trabajo?

### **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

3. ¿Cómo considera usted que es la relación con sus compañeros de trabajo?
4. ¿De qué manera se relaciona con sus superiores?
5. ¿Cómo cree usted que es el jefe ideal?
6. ¿Cuál sería su trabajo ideal?
7. ¿Cuáles son los aspectos de su trabajo que no le llaman la atención?
8. ¿Cuál ha sido su experiencia laboral más desagradable?
9. ¿Cómo reacciona usted frente a las experiencias desagradables?
10. ¿Cuál cree usted que es la manera de resolver un conflicto a nivel laboral bien sea con sus jefes o compañeros?
11. ¿Puede describirnos una situación laboral en la que se haya sentido acosada?
12. ¿Cuál es el aporte que ha hecho el comité de convivencia en su vida laboral?
13. ¿Después de tener un día difícil en el trabajo, ¿considera que se afectan las demás áreas de su vida como mujer?
14. ¿Cuéntenos alguna experiencia en la que su trabajo haya interferido negativamente con alguna situación de su vida?
15. ¿Cuéntenos si ha existido alguna experiencia en la que su salud se haya visto afectada por alguna situación laboral?
16. Finalmente deme su opinión del rol de la mujer en el mundo actual.

### **APÉNDICE 4**

*Transcripción Entrevista Sujeto No. 1 (Empleado call center)*

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistador:** Buenas Tardes, mi nombre es Paola Andrea Garzón, y en el día de hoy me encuentro con la sujeto participante de veintisiete años, quien relatará sus experiencia laborales, desde sus inicios hasta la actualidad.

**Entrevistador:** Cuénteme por favor ¿Cómo, cuándo y dónde inició su vida laboral?

**Entrevistada:** Bueno, mi vida laboral inició a los dieciocho años, (*ehhh*) yo comencé trabajando en un Call Center, allí duré aproximadamente dos años, luego del call center ingresé al área administrativa en una constructora en el norte de Bogotá, (*ehhh*) allí duré casi otros dos años, y (...) pues actualmente me encuentro como asistente de presidencia en una empresa del sector privado.

**Entrevistador:** ¿y durante su vida laboral ha tenido alguna experiencia laboral desagradable?

**Entrevistada:** Bueno, pues mi experiencia laboral más desagradable (*ehhh*) pues yo digo desafortunada y afortunadamente (...) desafortunadamente fue mi primera experiencia laboral que fue en el call center (*ehhh*) como le comentaba al comienzo de la entrevista yo duré dos años (...) (*y....*) pues allí era un tipo de trabajo esclavizante por decirlo en términos coloquiales, era un clima bastante pesado allá el mecanicismo era usted concéntrese en recibir, en hacer llamadas, vaya una vez en la mañana y en la tarde al baño, si puede cumpla su hora de almuerzo, si no puede entonces siéntese en diez minutos y almuerce rápido, entonces yo digo que de las experiencias más malucas que he tenido es esa, yo pienso que (*mmm*) fueron dos años en los que me quemaron, *me me* sentí quemada y ya a lo último pedí como (...) como el apoyo de mi familia para saber si la mejor solución era renunciar o continuar en esta situación (...) inclusive pues (*ehhh*) presenté algunos quebrantos de salud, entonces así mismo yo veía que mis compañeros de trabajo se enfermaban

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

mucho y las incapacidades pues eran constantes (*ehhh*) esto también molestaba mucho a los jefes entonces cuando no iban compañeros entonces uno tenía que responder por su trabajo y por el que pues el del que no fue, entonces fue de los trabajos más desagradables que he tenido.

**Entrevistador:** ¿Cómo considera usted que era la relación con sus compañeros de trabajo?

**Entrevistada:** Bueno (...) mis compañeros (...) mis compañeros de trabajo, con ellos mantenía una relación muy distanciada, la verdad usualmente del saludo no se pasaba, en los momentos en que mi jefe me trataba feo delante de ellos, la actitud del grupo hacia mí era de indiferencia, y como de.....ese es su problema, nadie se preocupaba por ayudarme cuando yo no entendía y así yo pidiera la ayuda era muy poco el tiempo que podían dedicarme y no los juzgo ya que por la cantidad de trabajo cada uno tenía que estar en lo suyo y salvar sus ventas, entonces el sentimiento de ayuda, y comprensión en el grupo era casi nula, yo creo que se comportaban así porque para ellos era más fácil actuar con indiferencia, que decir: *aquí estamos y te ayudaremos en lo que se pueda*.

**Entrevistador:** y cuénteme, ¿De qué manera se relacionaba con sus superiores?

**Entrevistada:** Con mis superiores (...) pues tenía una jefe directa que estaba a cargo de mi trabajo y del de otras 12 personas y ella constantemente nos regañaba y estaba muy a la defensiva con todos (...) yo creo que ella tenía personas que eran de su preferencia o los nuevos por lo que no sabíamos mucho pues nos tenía fastidio, yo al comienzo intente entender su forma de ser pero ella siempre respondía con groserías y no me explicaba lo que ella quería de mi trabajo, para mí fue un trabajo muy difícil y como yo necesitaba el dinero y a mí me dijeron que mientras más vendía más dinero podía tener pues yo me

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

dedicaba a hacer mi mayor esfuerzo pero igual a veces tenia errores y a mí me asustaba mas la reacción de mi jefe que perder las comisiones por la venta.

**Entrevistador:** ¿Existe para usted algún prototipo de jefe ideal?

**Entrevistada:** Bueno (...) un jefe ideal es aquel en el que uno pueda confiar, en el que la opinión de uno sea tomada en cuenta, yo también pienso que el jefe debe, debe ser una persona líder, *que que* lo guíe a uno y que así mismo le de a uno el espacio para que uno pueda surgir y (...) y pues por qué no (...) (*ehhh*) pro promover y (...) proponer aquellas mejoras que puedan contribuir a (...) pues al desarrollo normal de mi trabajo.

**Entrevistador:** Y ¿un trabajo ideal?

**Entrevistada:** Bueno yo la verdad hoy en día me considero (...) estando en el trabajo ideal, es un trabajo en el que (*ehhh*) la presión depende yo creo que de mí misma, si yo tengo un cronograma de prioridades, en el que yo misma sé que es lo urgente que es lo que ya se necesita, y que es lo que puede esperar, esto no me va a generar ningún tipo (...) pues de presión ni de estrés, cosa que de pronto pueda influir (*ehhh*) y perjudicar mi trabajo, entonces pues mi trabajo es una oportunidad que me ha permitido mostrar quien soy, lo que sé, cómo soy, y por eso es que yo considero que en este momento de mi vida me encuentro en el trabajo ideal.

*(Silencio Prolongado...)*

**Entrevistador:** ¿En qué momento se siente satisfecha realizando sus labores?

**Entrevistada:** En qué momento me siento satisfecha (...) bueno yo me siento satisfecha en el momento que me dan la oportunidad de proponer, en el

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

momento que veo que mi jefe me da esa capacidad de toma de decisión y de que a partir de mi criterio y de mi juicio y de mis argumentos válidos, yo pueda decir esto es conveniente, no es conveniente, por qué (*ta, ta y ta*) o sea yo creo que la mejor manera de que el empleado y de que cualquier persona se sienta a gusto en un trabajo es que sea tenido en cuenta, que no sea una máquina más, que no sea un robot más, que se encargue de trabajar, de estar pegado ocho, nueve horas, quitando la hora de almuerzo, pegado a un computador digitando y que todo lo que pasa en la empresa, pues como que el (...) no le interese, siga su camino y siga trabajando y todo lo que pase a su alrededor no interese, entonces yo pienso que (*mmm*) (...) que las habilidades propositivas, que la toma de decisiones, el saber lo que estoy haciendo, el saber para a donde voy y en donde estoy, es la mejor manera de que yo me pueda sentir a gusto en mi trabajo.

**Entrevistador:** ¿Cuénteme que le puede llegar a molestar en el momento en que su jefe le da alguna orden?

**Entrevistada:** Qué me puede llegar a molestar (...) yo soy de las personas que (...) (*mmm*) parto que todo (...) que o sea que el ritmo de una charla, de un diálogo depende del tono. Si a mí me dicen las cosas de manera que (...) que yo vea que no es la más conveniente (*ehhh*) *no no* me siento a gusto y la molestia si la reflejo muchas veces en mi actitud con mis actitudes, pero si pienso yo que (...) que lo más desagradable es el tono en que a uno le digan las cosas, la forma como se las dicen a uno, si tu jefe llega a tener algún disgusto *Ey!!* Llámame a la oficina y hazme el llamado de atención, pero muchos de los jefes que he tenido, no en este trabajo sino en los anteriores, es delante de todo el mundo lo ridiculizan a uno entonces después del regaño vienen las burlas y vienen los comentarios y cuchiqueos de los compañeros, cosa que hace más difícil la situación.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistador:** (mmm) y ¿Cuál cree usted que es la manera de resolver esas situaciones o un conflicto a nivel labora laboral?

**Entrevistada:** Bueno yo (...) pienso y así mismo soy una completa partidaria (ehhh) pues de (...) pues de que un conflicto se debe solucionar o se debe (...) tratar a partir del diálogo, muchas veces uno no encuentra la misma respuesta tranquila y pacífica del otro lado pero pienso yo que como uno inicie así mismo se lleva la charla, entonces yo creería que una de las muchas formas de poder llevar un conflicto es hablarlo con (...) yo pienso antes que todo es tratar el conducto regular de la empresa, si el problema fue con algún compañero de la oficina, con compañero de área ey!! Vamos y hablamos con el jefe, ya al jefe se le expone la situación, si el jefe no le da a uno la solución que uno espera que uno pues por lo menos pueda ver la forma de solucionar el roce, ya se pasa a una instancia un poco más arriba y se habla con el Vicepresidente de área, si ya éste no da la solución, entonces se pasa con las personas que integran el departamento de gestión humana, pero yo pienso que todo está en la forma de cómo trata uno el conflicto, yo pienso que si uno no hace esto, quedan los roces, quedan como esas, esas (...) ese mal ambiente que lo único que va a hacer es que el trabajo en equipo se vea realmente afectado y así mismo yo pienso que si el trabajo en equipo *si si* el apoyo que usted busca en sus compañeros no se da, esto hace que pues que no sé el nivel de estrés se eleve, y pues ya sea un poco más (...) más complicado de tratar, cosa que a veces le llega a afectar a uno la salud.

**Entrevistador:** y dentro de las situaciones vividas en sus trabajos ¿Ha tenido alguna situación en la que se haya sentido acosada a nivel laboral?

**Entrevistada:** Si (ehhh) yo pienso que para ser mi primera experiencia laboral fue la experiencia de las primeras veces en todo , el call center fue la experiencia que me hizo vivir el acoso laboral, yo (...) llevaba más o menos



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

unos siete meses con (...) pues como asesora de servicio al cliente, y pues esto hizo que una de las jefes mujeres se hiciera cargo de un grupo más o menos de 13 personas en el grupo pues me encontraba yo, y pues al inicio pues uno de manera novata pues no sabía ni cómo tratar al cliente o muchas veces uno en su desespero de poder tener una venta y saber que iba a tener un ingreso extra a parte de su salario pues lo desesperaba a uno y (...) pues uno a veces caía en el error de no tratar bien al cliente o de en algún momento que como dicen en los call center se cayera la llamada y se cayera la venta, entonces pues (ehhh) esta señora muchas veces delante de mis compañeros de trabajo pues me trataba de manera muy basta, muy burda, cosa que yo veía que para ser mujer, no decía las cosas al mejor estilo, yo veía que (...) (ehhh) pues la forma de ser de ella conmigo inclusive ya pasaba al plano personal (ehhh) las palabras básicamente que ella con las que cuando se estresaba y veía que yo no daba pie con bola en una llamada entonces era bruta, venga para acá, (ehhh) porque es tan inepta si usted no lo sabe hacer entonces por qué no se va, entonces esto yo creo que (.....*Silencio Prolongado*.....) que contribuye a (...) pues a que el autoestima de uno baje (..... *Silencio Prolongado*.....) Entonces esta situación me (...) me hizo bajar mucho mi autoestima porque inclusive yo llegaba a mi casa y (...) pues me daba muy duro a mí misma, yo decía realmente no sirvo para este trabajo, soy una bruta, no voy a poder, y esto hacía que me bloqueara constantemente entonces más o menos el trato de esa Señora (...) y de esa manera fue de un año largo, un año y medio casi (ehhh) a nivel personal lo digo también porque pues dentro de las normas básicas de (...) no sé la urbanidad, pues está el buenos días, buenas tardes, el hasta luego y uno era buenos días (...) ignorada completamente o el hasta luego (...) ignorada completamente, o (.....) la mirada de arriba hacia abajo cuando pasaba por el lado de ella, entonces esto, esto hacía cosas que uno se minimizara y que uno dijera no pues (.....) mejor dicho, y obviamente pues esto le hacía pensar a uno que en realidad me tenía entre ojos que así era (ehhh) pues yo muchas veces lloraba, me metía al baño de la oficina a llorar (ehhh) pues mis compañeros de la oficina me decían pues que hablara, (ehhh) ya me aguanté

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

después de año y medio toda esta situación y pasé a hablar con el jefe, con el superior de ella pero pues la respuesta que encontré por parte de la persona fue “*Es que ella es así, pues ella lleva no sé, trece años aquí en la empresa y pues ella siempre ha sido así*”, entonces en pocas palabras como ella es así, usted aguántese, entonces (*ehhh*) *no no* encontré el apoyo por ningún lado, entonces si fue una situación *que que* bajó mi autoestima, (*ehhh*) me incapacitaron varias veces por espasmos musculares, esto pues el doctor lo atribuía al fuerte estrés que yo manejaba, mucho dolor de cabeza, a veces pues, como que el ánimo con el que uno debe levantarse, las ganas de ir a trabajar, pues no se hacían evidentes por ningún lado, a veces me daba cierta sensación de nervios de ver qué pues (...) me sentía tranquila cuando no llegaba esta señora a la empresa, pero ya yo sentía que ella llegaba, que uno veía que ella pasaba y empezaba el momento en el que yo me bloqueaba y pues perdía a veces mis ventas, entonces esta es la situación en la que me he sentido acosada.

***Entrevistador:*** *¿y alguna vez busco ayuda o se acerco al comité de convivencia?*

***Entrevistada:*** La verdad (*mmm*) yo si pedí ayuda y conté la situación por la que estaba pasando pero a la jefe de mi jefe pero la respuesta no fue la que yo esperaba y nunca hubo una ayuda, un compañero si me decían que hablara pero yo ya no sabía que mas hacer y allá no había comité de convivencia, en cambio en donde yo trabajo ahora es distinto.

***Entrevistador:*** *¿Por qué es distinto?*

***Entrevistada:*** Bueno (*ehhh*) porque allí si hay comité de convivencia

***Entrevistador:*** *¿Y cuál es la función del comité de convivencia?*

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistada:** (*ehhh*) para la empresa en la que estoy, es velar por el bienestar físico, psicológico, emocional e integral del empleado, (*ehhh*) afortunadamente me encuentro haciendo parte del comité desde hace unos dos años y medio y pues yo creo que la principal labor es detectar aquellas situaciones en las que no estamos viendo un trato adecuado del jefe hacia su empleado, entre pares (*ehhh*) inclusive hasta con las señoras de aseo y cafetería, con el portero, todas esas situaciones, nosotros las ponemos a consideración porque pienso yo que el respeto parte desde la persona que te abre la puerta en la mañana, hasta la señora que arregla el baño en el que uno se cepilla los dientes, en el que uno se maquilla, entonces (*ehhh*) esa es una de las funciones del comité de convivencia; por otro lado, yo (*ehhh*) pues estoy promoviendo una campaña de pues de (...) más que denunciar, es de (...) hable, si usted ve, se siente (*ehhh*) presionado por alguna persona, por algún compañero, por algún jefe, coméntenos la situación, porque pues de qué nos sirve estar haciendo campañas o de qué nos sirve estar (*ehhh*) diciéndoles (...) ey!! No se quede callado, denuncie como dicen por ahí, si la persona no habla, si por el temor a (...) me va a echar, me va a pasar memorando, me va a regañar, la persona no habla y siempre o sea, el silencio también hace que este tipo de situaciones se agraven con el paso del tiempo, entonces pienso yo que pues esta es la función del comité de convivencia de la empresa.

**Entrevistador:** ¿Cuál es el aporte que ha hecho el comité de convivencia a su vida laboral?

**Entrevistada:** Bueno el comité de convivencia ha aportado a mi vida el expresar lo que no me parece, yo soy de las que pienso, si hay algo que no le gusta, dígalo, pero sépalo decir, hay formas de decir las cosas, entonces me he vuelto una persona que habla, que si no me gusta algo (*ehhh*) sencillamente lo expreso, busco la mejor manera de poder decir lo que no me parece y pues *no no* sé o sea yo creo que ese es el principal aporte que he hablado, que ya no permito que pasen por encima de mí, de lo que pienso, de lo que soy yo,

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

entonces (*mmmm*) hablar, hablar es el mejor aporte que me ha dejado el comité.

**Entrevistador:** Después de tener un día difícil en el trabajo, ¿Considera que se afectan las demás áreas de su vida como mujer?

**Entrevistada:** Si completamente (*ehhh*) pues en la época que yo estuve en el call center, pues aparte de ser empleada, era estudiante, hija, hermana; y pues debía cumplir también ciertos roles que a veces el mismo estrés ni me dejaba cumplirlos, yo llegaba estresada a la universidad, entonces no permitía que mis compañeros me saludaran, o me hacía la que no los veía para no saludarlos, (*mmmm*) se me olvidaba muchas veces, bueno si, a parte de olvidar, era como el cansancio el que hacía que no cumpliera con mis actividades universitarias, (*ehhh*) el trato a veces con mis papás era un poco tenso porque ellos pues de pronto me hacían alguna observación (...) *ey!!!* Te notamos cambiada, entonces ya uno con esa reactividad, lo único que lograba era poner más difícil la situación, entonces pienso yo que se afectan completamente; inclusive a veces mi hermana me pedía ayuda para hacer las tareas de la universidad, y (...) pues como que yo de una u otra manera grosera le decía: “*No me moleste, estoy estresada, estoy enferma, me duele la cabeza*”. Entonces todas estas cosas complicaban mi vida, porque pues no me alentaba ni me hacía bien levantarme a las cinco y media de la mañana y saber que había peleado con mi papá, con mi mamá, con mi hermana, que me iba a ir estresada para la oficina a seguir más estresada, a sentir casi miedo por la jefe que yo tenía, y después del trabajo entonces me iba para la universidad y si tenía que haber hecho alguna tarea, pues pasar por la vergüenza de decir no la hice, se me olvidó y aparte de esto, entonces una mala nota, entonces esto hacía que tuviera un día a día muy muy pesado o sea el trabajo en esa época se me convirtió, pues tenía que hacerlo por necesidad, porque necesitaba pagar mi semestre, necesitaba ayudar en mi casa, pero a costa de estas necesidades, estaba viendo afectada *mi mi* área psicológica, (*ehhh*) la emocional, yo a veces

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

lloraba mucho y la (...) pues la física porque muchas veces pues la migraña y los espasmos musculares eran motivos para que me incapacitaran muchas veces cuatro o cinco días.

**Entrevistador:** Ya que usted estudia y trabaja ¿Cómo reparte su tiempo para cumplir con sus diferentes roles?

**Entrevistada:** Bueno (...) pues yo vivo (ehhh) con mis papás y con mi hermana, pues (ehhh) tengo novio (ehhh) pero pues él no vive conmigo entonces mi jornada inicia tipo cinco y cuarto, cinco y media de la mañana (ehhh) pues me levanto, me arreglo, me voy, yo entro a las siete y media a la oficina, (ehhh) pues el horario pues de la empresa es hasta las cinco de la tarde, de una a dos almuerzo, (mmm) pues hay días y especialmente los fines de mes en los que el cierre de facturación hace que uno dé un poquito más y pues deba uno quedarse, pero, pero pues usualmente salgo a las cinco y media de la oficina, entro a las seis y cuarto a clase (ehhh) hay días en los que salgo a las ocho, días en los que salgo a las diez, llego a mi casa (ehhh) pues el saludo así como rutinario con mis papás, porque ellos muchas veces ya se encuentran durmiendo, con mi hermana muchas veces no me veo, porque cuando llego ella ya se encuentra durmiendo (mmm) y pues organizo lo del otro día, la ropa, lo que haya que llevar al otro día a la oficina y me siento a hacer trabajos, más o menos comienzo once, once y media hasta las dos, dos y media de la mañana y me acuesto y a las cinco y media vuelve e inicia mi rutina.

**Entrevistador:** ¿Y hay alguna experiencia específica que quiera compartir conmigo en la que su trabajo haya interferido negativamente con alguna situación de su vida?

**Entrevistada:** Bueno (...Silencio Prolongado...) la (...) de pronto vuelvo y cito al call, yo creo que el call fue el trabajo que más me enfermó, inclusive pues tenía muchos compromisos familiares, o no muchos compromisos,

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

inclusive los más básicos pero (...) pero a veces por tener que trabajar, o por estar enferma o por el estrés, o porque me habían recomendado reposo, entonces me perdía de actividades con mi familia, de pronto algún paseo, algún cumpleaños, algunos quince, algún aniversario, alguna actividad familiar (...) en algún momento determinado, siempre me lo terminaba perdiendo, porque como le digo, si no me tenía que poner a trabajar, si no tenía que ir a trabajar, entonces era porque estaba enferma y tenía una migraña en la que no me aguantaba ni el más mínimo ruido, entonces yo pienso que a causa de mi trabajo me perdí muchas actividades y muchas (ehhh) momentos bonitos con mi familia, cosa que pues uno hoy en día trata como de recuperar esos momentos y hacer que el trabajo no acapare toda tu atención, hay un dicho muy cierto que dice *“Uno debe trabajar para vivir y no vivir para trabajar”* y lamentablemente en esa época no supe manejar la situación desde el comienzo y mi trabajo se me convirtió en mi todo (...) en mi familia, en mi novio, en mi universidad; lo cual hacía que esto tuviera ciertas consecuencias en varias de las áreas de mi vida.

**Entrevistador:** *Usted habla de que se afectó su salud, ¿Puede contarnos alguna experiencia en la que su salud se haya visto afectada por alguna situación laboral?*

**Entrevistada:** Bueno (...) retomo la de (ehhh) bueno o retomo una en especial, estaba yo trabajando en el call center, llevaba aproximadamente unos diez meses, (ehhh) y pues estaba trabajando, llegué como a las siete de la mañana a trabajar y a eso de las diez de la mañana si mal no recuerdo (ehhh) si diez de la mañana, estaba pues atendiendo una llamada y empecé a sentir dormida media parte de mi cuerpo, (mmmm) no pude seguir hablando porque sentí que se me enredó la lengua, entonces como que me caí de la silla, mis compañeros me ayudaron (ehhh) en ese momento pues la mala jefe, digo yo, que tuve en ese momento, no se encontraba estaba la jefe de ella y fue quien me auxilió, me llevaron al médico y pues esto fue (ehhh) pues una

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

manifestación del estrés dijo el médico, me incapacitaron aproximadamente dieciocho días, (ehhh) pues fue una situación difícil porque de todas maneras estando yo en mi casa, no dejaba de pensar en que cuando yo llegara me iba a pasar algo, me iba a pasar algo como que me dieran la carta y me echaran, como que me llamara la jefe, o como usualmente ella hacía, que era tratarme feo delante de mis compañeros, entonces (ehhh) pues siempre era como pensando en el trabajo, estaba inclusive en esos días de incapacidad y no dejaba de pensar en el cúmulo de trabajo que me esperaba, en la jefe qué me iba a decir cuando yo llegara, entonces ésta fue la incapacidad más larga que tuve en el trabajo, (mmmm) inclusive en esos días, en que yo estuve, estaba en incapacidad y estaba próxima a retomar nuevamente a mi trabajo, me daban nervios, me preocupaba tenazmente pues el cómo iba a ser el encuentro con mi jefe, no me preocupaba tanto mis compañeros, porque el acoso lo ejercía directamente ella, entonces me preocupaba era como, como iba a ser de peor el trato y la situación con ella al llegar de una incapacidad tan larga como esta, y pues que uno piensa que uno no se enferma de estrés, pero realmente las personas y las situaciones (mmmm) (ehhh) pues en general esta fue la situación que más aquejó y quebrantó mi salud.

**Entrevistador:** ¿En que momento toma la decisión de retirarse del trabajo en el call center?

**Entrevistada:** La verdad desde el primer momento yo sabía que no era el trabajo que yo quería pero como era el primer trabajo , yo quería darla toda y demostrarme que si podía tener un trabajo con horario, con jefes, con todo ... pero cuando me di cuenta mi vida solo dependía de mi trabajo, solo hablaba de trabajo y el resto de las cosas que me gustaban estaban apartadas a un lado, yo pensé varias veces en renunciar pero me daba miedo de no conseguir otro empleo y tener que decirle a todo el mundo que no había podido pero (ehhh) yo hablaba con mi familia y con mi novio de todo lo que pasaba en mi trabajo y ellos me decían que no era normal que una persona (ehhh) por mas jefe o lo

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

que sea no podía tratar a alguien así, entonces ellos fueron los que me ayudaron a decidir que lo mejor era renunciar y cuando me vi tan enferma fue que les dije que ya no podía trabajar más con ellos, que igual tampoco fue tan duro para ellos porque allá la rotación de personal era constante.

**Entrevistador:** y para finalizar quiere contarnos, ¿Cuál cree usted que es el rol de la mujer en el mundo actual?

**Entrevistada:** Bueno la mujer en el mundo actual (...) (mmm) tiene un papel de mucha responsabilidad, porque pienso yo que la mujer del dos mil catorce, de hoy, no es la misma de mil novecientos noventa y ocho, la mujer de hoy en día, es una mujer que busca la igualdad tanto en sus derechos, como en el trato, la accesibilidad a cargos, a profesiones, a jerarquías que desde hace mucho tiempo vienen ocupando solo hombres y en esto se ve el machismo que todavía impulsa a la gente a rechazar a la mujer, a decir usted no es capaz todavía, a usted le falta, entonces el rol de la mujer hoy en día es de líder, es de una persona que defiende sus capacidades, que defiende lo que sabe, que defiende para qué se ha preparado, para adónde va, entonces pienso yo que es una persona que se proyecta como una gran cabeza no solo de mando porque esto también a veces puede malinterpretarse y buscar como pues no sé, la revancha de decir bueno “*Si los hombres también son tiranos, uno de mujer por qué no*” entonces es de buscar el mando, buscar la autoridad desde el liderazgo, desde la oportunidad en la que me permitan ser y crecer como persona, como profesional, como un integrante de la sociedad en la que me estoy desarrollando, entonces considero yo que ese es como el principal rol de la mujer hoy en día, de no permitir que se les siga pasando por encima de sus derechos y de sus deberes.

**Entrevistador:** Bueno, con esto llego al final de la entrevista, agradezco el tiempo y el espacio brindado para llevar a cabo la misma, que tenga feliz tarde.



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

***Entrevistada:*** Gracias, lo mismo!!

### *Transcripción Entrevista Sujeto No. 2*

**Entrevistador:** Buen día como estas? Mi nombre es Mónica León y hago parte de un grupo de tres personas que estamos realizando nuestro trabajo de tesis en este momento sobre el tema del mobbing y el estrés en los diversos contextos de la mujer

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistada:** Ok

**Entrevistador:** para efectos de esta entrevista no vamos a mencionar ni tu nombre, ni la entidad para la que estás trabajando en este momento, puede sentirse en la plena libertad de responder solo las preguntas que creas convenientes

**Entrevistada:** Ok

**Entrevistador:** Cuéntame, como inicia tu vida laboral?

Um Bueno, yo estudio psicología en la universidad nacional, ya va a ser cuatro años que Salí y arranque trabajando para una empresa de cooperación internacional con personas que eran eh retornadas forzosamente (eh) de otros países principalmente de España, ahí arranque siendo pues psicóloga y trabajando como terapeuta, mmm no sé si te cuento lo que sigue después, que (eh) estudiado después, lo que sigue después.

**Entrevistador:** Si claro, cuéntame todo lo que ha rodeado tu vida laboral.

**Entrevistada:** Ok, de ahí de esa empresa dure, en esa empresa dure 6 meses con un contrato de prestación de servicios, Salí de ahí (yyy) trabaje con algunas empresas sobre todo con personas con alguna discapacidad (eeh) trabaje como mucho con ese tema y en una entrevista laboral, precisamente, surgió, pues yo quería hacer una maestría en psicología clínica pero también pues quería hacer como algo corto pues para tener mejores posibilidades laborales (yy) surgió una posibilidad de hacer una especialización en desarrollo social, entonces um (eeh) ahorre, entre a hacer mi especialización, (eeh) durante ese tiempo también trabaje con víctimas de violencia en diferentes departamentos (yy) viajaba y termine la especialización y al finalizar esa especialización (eeh) después entre (eeh) a trabajar pues en donde estoy

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

terminando de trabajar actualmente (yy) y empecé una maestría en psicología clínica en donde llevo (yaa) ... voy a ingresar a tercer semestre.

**Entrevistador:** Ok, y como describes ese trabajo que tienes actualmente?

**Entrevistada:** (suspiro) haber, pues ese trabajo que que tengo actualmente, (ummm) es un trabajo muy ambivalente, diría yo, de mucha alegría y de mucha mucha tristeza, mucha rabia y mucho dolor, (mmm) parte de cómo he entendido mi trabajo hasta ahora, no sé si me estoy adelantado, eh ha sido por un proceso terapéutico que empecé hace ya más de seis meses a partir de unas situaciones que surgieron en el trabajo y he podido como pensarme mucho este trabajo, y como lo veo? Pues con alegría infinita pues porque nosotros trabajamos con (eeh) adolescentes en el sistema de responsabilidad penal, (silencio) y realmente son chicos con los que se logran resultados muy vácanos, son pelados increíbles, las familias, uno le coge mucho amor a la población, entonces cada vez que logras hacer algo con uno de los pelados es una felicidad increíble, (eeh) uno se siente no solo (eeh) profesionalmente bien, si no como persona, espiritualmente se siente muy bien y los chicos realmente responden a eso, pero pues también es un trabajo de, de un dolor muy grande porque yo siempre he pensado que ese trabajo está mal diseñado, es un, yo siempre he dicho que es un trabajo diseñado sistemáticamente para frustrar, a la gente, para hacerla sentir mal, para hacerla sentir incompetente todo el tiempo, porque nuestra carga laboral es ridícula, es inhumana, tienes alrededor de en teoría cincuenta casos, que con el tiempo se vuelven sesenta, setenta, ochenta, los chicos que no regresan, eh igual tienes que estar pendiente de ellos, te vuelven a meter otros, otros, otros y son treinta mil tareas, entonces eso es muy frustrante porque todo el tiempo estas corriendo, sientes que nada de lo que haces va a, va a alcanzar a cubrir todo lo que pide entonces pues, es, es ambivalente, porque tienes la felicidad de los

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

chicos , de las familias, de lo que puedes hacer con ellos y esa frustración constante del , del tipo de puesto en el que nada de lo que haces es suficiente.

**Entrevistador:** Y cuéntanos; de parte de tus compañeros o de parte de las personas que trabajan contigo, recibes algún tipo de apoyo?

**Entrevistada:** (suspiro) Pues ha sido difícil, lo que pasa es que donde yo, donde yo estoy trabajando ha habido muchos cambios, recién llegue Había un grupo de trabajo de base, que eran personas más bien antiguas y con ese grupo tuve afinidad con algunas personas que me sirvieron de un apoyo inmenso, esas personas me apoyaron, me acogieron, me explicaron, me enseñaron muchísimo ehh y otras personas no tanto, esas personas pues precisamente por situaciones muy similares a las que más adelante te voy a comentar también tuvieron que salir pues tristemente, porque eran personas que también amaban este trabajo, también amaban a los chicos pero tuvieron que decir: no más, entonces, después de eso hubo un nuevo grupo de personas, y realmente esas pues ... no es solo que no recibí apoyo, recibí mucho ataque, muchísimo, fue tenaz, ha sido súper difícil.

**Entrevistador:** ¿Pero ataque cómo? ¿De parte de quiénes?

**Entrevistada:** Bueno, te explico haber como funcionamos, un poco, para que tengas una idea, haber donde yo, donde yo trabajo es una entidad, es una entidad del estado (eh) (yy) pues nosotros somos operadores del distrito, (eee) está un grupo de base, que es un el equipo psicosocial, compuesto por seis psicólogos y seis trabajadores sociales, yo soy una de las psicólogas, nosotros trabajamos por parejas los casos, psicólogo y trabajador social. A demás hay un equipo pedagógico, un equipo administrativo, hay una serie de grupos de más que apoyan el trabajo con los pelados, entonces particularmente tengo contacto es con las personas del equipo psicosocial, algunos casos los tengo con unos, otros con otros.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Una de las situaciones más difíciles, me he enfrentado a muchas situaciones difíciles allá, pero una de las más difíciles que vine a enfrentar, fue que en este cambio que te comentaba, entraron otras personas nuevas y ah, un día recibiendo casos recibí un caso con un chico y ya tenía una trabajadora social asignada y, y yo bajo a explicarle a ella y esta mujer pues entro en crisis, se puso muy mal, se puso muy molesta porque me habían asignado el caso con ella, yo igual pues no le vi ningún lio, al siguiente día tenía que hacer un, una gestión para uno de los chicos fuera del servicio y cuando volví al otro día pues me encontré con que el día siguiente ella había citado la familia, la había valorado y había exigido cambio de psicóloga, pues eso a mí me sorprendió mucho y con el tiempo me vine a enterar que ella antes de ingresar, algunas de las personas del equipo de uno de los otros equipos, digamos que le habían hablado muy mal de mí y de otras personas que aun continuábamos trabajando ahí, y le había dicho pues que yo era una persona, que no se juntara conmigo y esta persona entro desde el primer día a exigir que no le pusieran casos conmigo.

Eh otra situación, yo creo que la peor situación que yo viví allá, una situación muy dura que tuvimos con una compañera, una de nuestras chicas recién egresada, fue, fue asesinada y pues nosotras nos enteramos y quisimos asistir, queríamos ir a hablar con la familia, presentar nuestros respetos, y pues nosotras estuvimos muy afectadas pues porque, por por precisamente el tipo de trabajo, eh pudimos hablar muy poco con ella, alrededor de cinco meses, seis meses la vimos tres veces, para mí eso fue absolutamente frustrante que debido a la cantidad de trabajo y de tareas veas tan poco a los chicos, y decidimos juntas ir a, a a ver a la familia, donde estamos trabajando no nos brindaron transporte, era una zona muy alejada de la ciudad, también de una zona, zona roja, no nos brindaron transporte ese día, tuvimos en varias ocasiones que pedir permiso para ir, no nos lo brindaban y precisamente el día en que ya íbamos a ir con, con ella y el, uno de los abogados, me hicieron una

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

reunión, pues me encerraron los del equipo, nosotros teníamos como te contaba dos equipos, ósea teníamos, somos seis personas y nos dividíamos las tareas de las agendas.

Durante esa semana yo no tenía tareas en mi agenda pero surgieron cosas y apoye a otras personas del equipo y eso fue muy muy mal visto de parte de ellos, porque como quien decía yo estaba haciendo muchas cosas y eso los hacía quedar a ellos mal, pero precisamente el día que yo tenía que salir a hacer esta diligencia pues a mí se me sentaron y me dijeron que no veían necesario que yo fuera a visitar la familia de esta niña, que ya igual ya la habían matado, que ya para que y que yo no tenía el compromiso con el equipo por irme para allá, entonces pues yo les comente la situación, les dije que iba con mi trabajadora social y me dijeron: “que ella vaya sola, para que necesitas ir tú? Ehh igual no hay nada que puedas hacer , ya la niña se murió ya que, necesitamos que te quedes acá” mira ese día yo sentí un dolor muy grande y más de saber que mi jefe sabia esa situación y no le intereso (suspiro) yo les dije que ya había cubierto la semana pasada mis tareas, que esa semana había apoyado al equipo, a a otra persona del otro equipo en una salida pues porque me lo solicito, pero pues yo necesitaba irme y ese día pues fue muy difícil, me pusieron otras actividades, me dijeron que yo no tenía compromiso, entonces yo creo que yo en ese momento me di cuenta, fue uno de los momentos claves que me di cuenta que me estaban haciendo ehh pues un acoso, porque yo me senté con el equipo a a plantear particularmente que era lo que yo estaba haciendo mal, entonces yo les mostré las tareas y dije “todo lo he cubierto, he llegado a tiempo, he apoyado otras personas, que pasa? Que es lo que está mal?” Entonces me dijeron como: es que no sabemos cómo justificártelo, en un momento llegaron a esa conclusión, es que no sabemos cómo justificártelo pero nosotros sentimos que, que tú no estás con el equipo y no haces parte del equipo.

Sin o sea no había nada que ellos pudieran sustentar, sostener, era como una impresión y a partir de esa impresión se relacionaban conmigo,

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

entonces para mi ese día fue absolutamente difícil hacerles entender que pues que esa situación requería realmente más allá de un indicador, requería que nosotras estuviéramos juntas y pues nos tocó casi que escaparnos, entonces eso fue absolutamente difícil para mí (eeh) también las habladurías, muchas habladurías, había una persona en particular que todo el tiempo decía que yo no estaba, que yo salía, pues porque como yo te comentaba estaba haciendo la maestría y salía, los únicos días era el viernes a mediodía, entonces precisamente hacían reuniones cuando yo no me encontraba y me ponían tareas, entonces era, era muy difícil, entonces pues pues realmente yo no sentí apoyo de ninguna de las personas de ese equipo, eh hasta que recientemente llego la nueva trabajadora social porque durante el tiempo que estuve ha habido tres trabajadores sociales por que todo el tiempo se cansan y se van, y pues con esa persona le pude apoyar mucho en labores y realmente sentí mucho el apoyo de parte de ella, pero de resto fue, de las personas que quedaron en el equipo fue absolutamente difícil.

**Entrevistador:** y tu jefe sabe de todas esas situaciones? Como es tu relación con ella?

**Entrevistada:** (suspiro) uff es complicado (silencio) es muy difícil, (eeh) lo que pasa es que como por la misma naturaleza del cargo que te mencionaba (eh) cuando tú te dedicas a hacer tu trabajo es prácticamente imposible tener un tiempo de habla con tu jefe y comentarle esas situaciones, resulta que como te decía son muchos chicos, tenemos que hacer muchas cosas, garantizarles atención a las familias, hacerles seguimientos, hacerles talleres, hacer salidas, (eh) generar fichas todo el tiempo surgen situaciones de último segundo que tienes que correr, ir a hacer, generarles protección, es que hay demasiadas cosas, en todo ese tiempo yo empecé a sentir el acoso, yo te decía llevo año y medio, como empezando este año, yo empecé el año pasado a mitad y como a los seis meses se fueron muchos de mis compañeros pues por situaciones muy similares a las que te estoy describiendo pero particularmente cuando hubo el

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

cambio y llegaron estas personas como muy predispuestas a.... a....., pues a atacarme.

Eh resulta que yo no tenía mucho tiempo eh para hablar con mi jefe pues por todo lo que te comento y un día particular, pues (eh) han sucedido muchas situaciones, otra situación otro día, entraron unos chicos al servicio y se robaron un portátil que estaba, que yo lo había solicitado, mientras iba por un café lo robaron y eso sirvió por ejemplo para que muchos de mis compañeros me atacaran y dijeran que yo tenía que pagarlo, pero lo decía a mis espaldas, me decían que quien me mandaba, que me congelaran el sueldo, ósea realmente era como que era mi culpa que hubieran entrado a robar y mi jefe pues empezó a enterarse de esas situaciones y yo sabía de muchas de esas cosas de las personas que sin justificarme porque en reuniones yo pedía que me justificaran y era imposible, ósea llegaba un punto en el que se notaba que era algo personal, entonces a partir de esa situación un día yo subí a hablar con mi jefe y empecé a hablarle y (umm) hay una persona que es como líder del equipo, yo no me he acercado porque realmente por el tiempo era imposible subir a hablar de eso e ir a hablar de que yo me sintiera mal era descuidar mi trabajo (silencio) ir a subir a contar que había una situación gravísima que me estaban atacando era hacer mal mi trabajo, entonces yo que hacía, yo le decía a mi jefe “yo me tapo los oídos y continuo” en un momento yo empecé a comentarle a esa persona que es el líder , que es la líder del equipo, por que antes era un chico ahora es otra persona de las situaciones y ella empezó a darse cuenta que era una situación muy personal, otro tema puntual como te decía, lo de las agendas de estas personas.

Yo siempre me iba el viernes, tenía permiso , tenía permiso de mi jefe porque nosotros somos contratistas pero igual cumplimos un horario laboral y tenía permiso de mi jefe de ir pero tenía que compensarle las horas que me tomara en la tarde el viernes, entonces ellos precisamente hacían las reuniones para cuadrar las agendas cuando yo me iba, entonces finalmente empezaron a



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

revisar las agendas con esa persona y le dije “mira, yo siento que está muy pesada la agenda” y me di cuenta que otros asumían cuatro horas, cinco horas y a mi ocho horas, nueve horas de trabajo, o sea me ponían muchas más tareas que al resto del equipo, y pues cuando yo preguntaba por eso pues siempre me respondían con evasivas, como “hay es que no podemos, ah pero como tú el viernes te vas en la tarde” pero pues igual hago el resto de tareas como todos, como también trabajan allá los sábados y yo estaba haciendo la maestría “no”, pero como tú te vas el sábado” entonces yo decía: era mi culpa? Era mal visto que yo estudiara? Era mal visto que yo no estuviera un sábado a las siete de la mañana atendiendo familias? entonces me duplicaban el trabajo, entonces yo me reuní con el equipo y les comentaba, bueno pues que puedo hacer?

El día que te comento álgido fue el de la chica, entonces me senté con ellos y les dije, “no sé qué hago! O sea, cumplo con todas las labores que ustedes saben que son más horas, si puedo apoyar a otra persona de otro equipo lo apoyo porque igual somos todos, todos trabajamos para lo mismo, pero igual ustedes siguen diciendo que mi trabajo es malo, que yo me voy , que yo me escapo, ósea que pasa?” no entiendo, entonces era como que ellos no sabían cómo explicarlo, ósea era como que ellos no sabían de dónde agarrarse, entonces mi jefe ehh hubo un punto clave en el que eso empezó a surgir , en el que una de las personas de este equipo me empezó a atacar, empezó a decir pues que eso me tocaba a mí por que como yo me iba, que precisamente cuando yo me iba el viernes en la tarde surgían situaciones y yo no apoyaba al equipo, que no sentían mi apoyo, yo hacía todo lo que ellos me pedían pero no sentían mi apoyo, entonces eh yo subí por la situación del computador a hablar con mi jefe y resultamos hablando de esas situaciones, entonces ella dijo que ella había estado bajando, que muchas personas subían y hablaban mal de mí, pero pues en otros términos me decía ella y pues que ya ella sentía que era realmente una cuestión personal.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

No era algo que tuviera que ver con mi desempeño laboral, no era algo que tuviera que ver con eso porque además, pues yo no me considero la mejor profesional pero donde estábamos como te mencionaba hay mucha carga laboral y gran parte de esa carga es administrativa, entonces yo por el compromiso de estudio me quedaba entre semana en las noches, trabajaba hasta las dos, tres de la mañana, que eso fue también otro problema gravísimo para poder estar al día en mis productos (y) (y) (y) pues eso, yo estaba al día, entonces siempre me decían que porque yo si estaba y ellos no, entonces mi jefe dijo “no, mira, yo creo que esto ya está pasando de castaño a oscuro” supo la situación, pues ella ya la sabía y nunca me lo había mencionado, que hacía unos tres meses había entrado esta persona, porque he hablado con una persona que es compañera de mi jefe, y le había dicho que no recibiera casos conmigo y le había advertido para que junto con otra persona que ingreso para que no nos hablara a ciertas personas, entonces ella me dijo que iba a realizar, pues ese día yo me fui tranquila y feliz porque ella me dijo que iba a hacer una reunión, iba a arreglar la situación, realmente que a ella le parecía que me estaban haciendo un ataque grandísimo y yo le decía a ella “mira, acá hay tanto que hacer que yo sigo, yo me tapo los oídos y sigo derecho, ósea yo tengo una carga laboral y académica muy grande , tengo un compromiso más allá de mi trabajo con las personas, los chicos para los que trabajo, entonces yo si te pido ayuda, ayúdame porque no sé qué más hacer”

Entonces ella me prometió una reunión, pero en ese momento ella se iba para un permiso por que el hijo de ella, el nieto de ella (perdón) había nacido, después de que ella regreso fue como si jamás yo hubiera hablado con ella, continuaron presentándose las situaciones, continuo presentándose lo mismo, igual por el corre corre y el hacer las cosas, yo continuaba y yo decía, le decía a ella “yo espero que realmente de mí no hablen las percepciones de la gente, si no mi trabajo hable por mi” entonces en esa medida yo procuraba que todo lo que yo hiciera fuera excelente y , pero eso no era suficiente, particularmente hace como un mes, poco más de un mes, eh surgió una situación en la que

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

hubo un manejo con uno de los chicos, eh y otra persona del equipo eh pues tuvo unas dificultades y le dio una mala orientación uno de los abogados al caso, entonces mi jefe, eh yo subí a comentarle y pues me trato absolutamente mal, me echo toda la culpa, en una reunión grande que hubo, eh pues del distrito este hombre hablo dijo una cantidad de cosas, entonces toda esa culpa fue para mí, entonces ella empezó ... para mí fue un choque total porque yo dije hace un, casi dos meses que hable con ella , ella me dijo que iba a hacer eso que jamás hizo nada, jamás abordo la situación y ahora la culpa es mía, entonces ella ...

Ahí hubo un cambio muy fuerte porque ella empezó a decir pues que todas estas situaciones eran mi culpa, que si estas personas me estaban tratando mal, que si estas personas estaban hablando mal de mí era por algo, así mi trabajo dijera lo contrario, las familias, realmente a nivel administrativo se veía que a nivel de trabajo yo tenía un volumen mucho más alto que otras personas, atendía muchos más casos, hacia más seguimientos, intervenciones, terapias, pero pues que iguala ella le llegaban esos rumores, esos “ruidos” como ella los mencionaba, entonces que de alguna manera era algo que yo estaba haciendo mal, entonces yo le dije a ella sorprendida como un día como yo soy, o sea un día tú me vienes a decir acá y me dices la razón y dices: está pasando algo, es personal, te vas de viaje regresas y es ahora mi culpa, entonces para mí fue un choque grandísimo y pues ahí no se mas adelante si podemos ampliar un poco en eso, hay unas dinámicas muy fuertes en torno a la religión, mi jefe y unas personas que han mantenido como un equipo de base, digámoslo así, que han estado mucho tiempo ahí, todos son cristianos, entonces cuando yo llegué a mi me invitaron algunos de ellos a su iglesia, yo la verdad no comparto esas creencias, creo en dios pero no me gusta el cuento de la iglesia, y pues muchos de ellos van a la misma iglesia y todo el cuento, entonces ese día mi jefe me menciona que me tenía en cadena de oración, que ella desde hace muchos meses está orando por mi alma y para mi mira, para mí fue un choque increíble, yo decía “no puedo creer lo que estoy oyendo” como

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

estamos en una entidad de este carácter, de este rigor y esta mujer me viene a decir que está orando para que yo cambie, que está orando y empezó a mencionar algunas cosas muy descontextualizadamente.

Me dijo que tal vez mi situación personal estaba afectando mi situación con mis compañeros y particularmente haciendo alusión a una dificultad que tuve un día con mi familia, muy grave! Y llegue ese día a trabajar igual porque tenía, tenía que cumplir el horario y ese día pues entre a un baño y llore porque pues fue una situación familiar muy muy grave, ese día precisamente estando en el baño escuche a muchos de mis compañeros pasando, riéndose y diciendo que ... pues fue recientemente la situación del computador que te mencionaba que hurtaron allá y diciendo “ah eso le pasa por perra, pues que lo pague esta hijueputa” y yo, mira, yo lloraba más pues porque realmente yo estaba era preocupada por la situación en mi familia y decían “no pues que le toca, que lo pague, pues que si le congelan el sueldo que se lo congelen”

Mira yo estaba desesperada pero esa vez entro una de las personas que viene del equipo anterior del que te decía que muchos se fueron, ella fue la persona que me brindo apoyo ese día, de resto nadie más y cuando Salí empezaron a averiguar pero de otra forma, entonces eso resonó arriba en mi jefe y ella empezó a decir que pues yo realmente ... me sugirió ir a tratamiento terapéutico, al cual voy hace más de un año precisamente por las situaciones de mi trabajo, ehh empezaron a atacarme de manera muy horrible y y mencionaba muchos de los funcionamientos en la maestría y los profesores me decían “vete” ayer precisamente me encontré con una de las personas que va a ser mi asesora durante este semestre con unos pacientes y esa mujer, una vez en una sesión comentando lo que hablaba con los chicos en sesión, comentando como era el ambiente, yo vomite, mira, es algo que yo no le he comentado a mucha gente, entre al baño y empecé con náuseas y ella ... muchos de mis compañeros no podían ni siquiera escuchar los relatos de los chicos también y eso sumado pues a la dinámica, o sea yo contaba las

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

sesiones terapéuticas, ah y aquí que paso? “no, entraron y me sacaron al chico, no, entraron y me mandaron para otro lado” entonces además atentaban contra el proceso terapéutico con muchos de los chicos que yo intentaba pues apoyar.

Y muchos de mis profesores me decían que lo mejor, lo que me recomendaban era retirarme porque era un ambiente muy nocivo, yo me estaba afectando mucho, yo empecé a llorar mucho, eh yo he sido una persona muy fuerte pero ummm no o sea todo el tiempo estaban sobre el error, vez? Todo lo que falta, todo lo que no se hace, nunca sobre los avances, entonces pues mi jefe supo eso pero pues al mes cambiaron los papeles, posiblemente por las cosas que ella decía, que ellos subían y mencionaban, entonces yo le decía que yo no quería entrar en habladurías, o sea que si realmente se hacía una reunión fuera pues entre todos, fuera una cuestión publica para que se abordaran estas cosas pero realmente era algo que se abordaba directamente con ella, cuando yo ya subía pues mi jefe estaba cargada, me acusaba de cosas, entonces pues fue absolutamente difícil para mí.

**Entrevistador:** Y todas estas cosas que tu venías viviendo, en algún momento repercutieron en los otros contextos de tu vida?

**Entrevistada:** Claro que sí, muchísimo, yo creo que la mayor repercusión fue a nivel familiar, pues yo soy soltera, no tengo hijos, vivo con mi papa, mi hermano, mi sobrina y la esposa de mi hermano y pues a nivel familiar ha sido una afectación gravísima porque pues yo no tengo tiempo para mi familia, como te decía yo tenía que compensar las horas que me “tomaba”, que me daban el viernes, siendo contratista igual tenía que cumplir esas horas, entonces yo llegaba a mi casa diez, once de la noche a hacer trabajos de la universidad, entonces para mí fue un cambio muy tenaz con mi familia porque no pude brindarles tiempo, pues particularmente con ellos y pues a nivel de la universidad aunque pues de alguna manera las cosas ... yo creo que para mí hubiera sido muy difícil si yo no hubiera estado en la universidad incluso

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

muchos de mis profesores me ayudaron un poco a entender cómo era la situación, como era el funcionamiento, les comentaba pues obviamente sin mencionar de donde venía ni nada el funcionamiento institucional y era incluso pues (sonrisas) tema de discusión, fue tema ahí, entonces pues eso afecto eso y pues también me afecto en otras áreas por ejemplo a nivel de salud, me ha afectado muchísimo, además pues eh ligado a que allá es muy difícil sacar un permiso, cuando vas a sacar una cita médica tienes que avisar con anticipación, quince días, una semana antes, para ver si te dan permiso de ir así no tengas en ese momento una actividad, (eeh) y ha sido pues muy difícil.

Yo por salud varias veces me he enfermado, he tenido parálisis en el cuerpo, se me ha dormido pues toda la parte de la espalda (se toca el cuello) he tenido espasmos, ha sido gravísimo y pues el manejo que ha sido allá ha sido terrible, una vez que tuve una de esas crisis, empecé a endurecerme (se toca los hombros) a entiesarme eh yo tenía muchas labores y no había podido sacar la cita médica y solicite la cita médica y me la dieron para di tú, entre cuatro días, yo iba a trabajar así: congelada, con dolor, tomando relajantes musculares, no casi podía ni caminar y mi jefe pues no decía nada, decía pues que sacara la cita y cuando sacara la cita pues que podía ir, pero pues que igual yo tenía que ser fuerte y continuar ahí, entonces era como una lógica muy perversa que la persona que se queda , que sufre, que se le muere el papa y va al otro día, ese es el fuerte, tú te enfermas y eres el débil , eres el malo, eres el eslabón débil de la cadena, entonces para mí era muy, pues era sentirme culpable, que creo que en muchas pues era finalmente en lo que desencadenaban ahí: sentirme culpable por enfermarme, adicionalmente también pues eh tuve algunas dificultades a nivel de, pues de mi sistema reproductor, tuve que hacerme unas citologías, entonces los médicos decían que era una situación pues muy estresante, además yo tengo una patología que es una emiatrofia facial en la que perdí parte de mi rostro hace unos años (se toca la parte izquierda de su rostro) y tuve dos cirugías entonces he tenido que

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

ir a controles pero pues eso también influye, el estrés y no he podido ir, porque ha sido el problema, si sacas una cita es un bullying es una cosa horrible.

Particularmente recuerdo una circunstancia en la que un día yo fui a sacarme una citología por la situación que te comento y tenía que sacarme un examen de sangre pues porque los médicos me decían que había algo como mal ahí, yo entre ... llegue casi a las seis de la mañana al centro médico para poder estar a las ocho de la mañana, eso fue un viernes, en el servicio y yo tenía una familia que me había sido asignada, que llegaba (mira hacia el techo) a las nueve de la mañana, entonces yo asumí que yendo a esa hora pues no había ningún problema y alcanzaba a regresar, resulto que el examen que me iban a hacer era un pre y un post de sangre y esa mañana pues había mucha gente, bueno, fue difícil, en el momento que ya iban a ser casi las nueve yo no tenía minutos, no sabía cómo llamar, igual estaba en mi examen, (eh) me estaban tomando la sangre, me estaban tomando las muestras, (eh) me llamo la persona encargada en ese momento que estaba remplazando a mi jefe y pues me insulto horriblemente, me dijo que yo no tenía compromiso , que era horrible, yo le comente que estaba en un examen médico, que me estaba demorando que por favor e ayudara a atender la familia o que la persona que era el trabajador social, mira, fue una humillación tenaz, me trato... me grito, me insulto, me dijo que yo era una irresponsable, que era .. le dije “mira, fue una situación de fuerza mayor, yo llevo los soportes de a qué hora entre y Salí del examen pero ayúdame”, pero fue absolutamente terrible, que yo era una falta de compromiso, que yo no sé que...

Ese día Salí pues del examen y fui y lleve los soportes y pues fue un ambiente supremamente hostil donde todos, muchos de mis compañeros se acercaron a decirme que porque había dejado plantada a esa persona, entonces realmente pues ya era una cuestión insostenible.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistador:** Y en algún momento no decidiste acercarte al comité de convivencia o como fue la reacción de ellos?

**Entrevistada:** Eso es muy muy , no sé si la palabra es esa, muy ridículo, pero nosotros siendo una entidad tan grande no tenemos comité de convivencia, ninguna de estas situaciones ... tampoco no tenemos ni una psicóloga organizacional por ejemplo que este dentro de la empresa y sirva de orientación para estas situaciones, tampoco, para todas estas irregularidades entonces no, no tenemos como, realmente las reuniones que se plantean allá son como de volumen de trabajo, mi jefe también tenía, tiene la costumbre de hacer las reuniones a las doce del día, sobre las horas de almuerzo de las personas, entonces realmente muchas de las situaciones no se abordan porque implican que la persona no almuerce, me entiende?

Entonces las personas prefieren evacuar los temas de trabajo y poderse ir y no tocar las cosas porque precisamente les están tocando su hora de almuerzo, entonces pues mira, no no hay, es ridículo pero no no hay comité.

**Entrevistador:** y todas estas situaciones que te han pasado como han afectado tu vida como mujer?

**Entrevistada:** Uy no gravísimo! Para mí ha sido gravísimo, yo creo que parte de la afectación más grave es tener que ingresar a terapia, yo creo que eso es como el impacto que yo como mujer he tenido con esto, obviamente también se han afectado mis relaciones con los hombres, con otras personas porque no hay tiempo, no hay flexibilidad siendo uno contratista, todo lo contrario, (eh) hay una exigencia por trabajar más, y más, y más, y nunca es suficiente, incluso no sé si me desvié un poco de la pregunta pero para comentarte también algo similar, muchas noches me quede trabajando, trabaje en semana santa para poder estar al día en las cosas, y mi jefe me, me qué .. me prometió que me podía tomar esos días después para poder estudiar y



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

sacar otras cosas, pero al momento que los fui a solicitar pues fue un ataque tenaz porque “yo era una irresponsable, porque como iba a abandonar al equipo” entonces fue supremamente difícil, entonces como me afecta esto como mujer? Yo creo que mi imagen, mi autoestima, la propia incapacidad de tener tiempo por ejemplo para entablar una relación de pareja, ehh pues en todos mis roles, también como mujer profesional, también, porque pues a pesar de que para el día de hoy tengo todo al día, tengo mis productos, mis casos, tengo todo, igual soy la peor profesional, entonces realmente creo que esto te afecta en lo que tú has intentado fortalecerte como profesional y como persona.

**Entrevistador:** Y tú has tomado algún tipo de decisión respecto a esto?

**Entrevistada:** Como te mencionaba yo creo que si yo no hubiera estado en la maestría, posiblemente hubiera continuado ahí pensando que, como mencionan ahí la falla es mía, la debilidad es mía, todas las personas que se van ... mi jefe tiene unos dichos que siempre dice cuando salen “que no todo el mundo es para esto, no todo el mundo tiene la convicción, la moral, la ética y la fortaleza para estar acá con esta población” entonces realmente pues eso afecta muchísimo.

Pero pues gracias a la mirada de otras personas sobre todo como te decía en la maestría donde he podido comentar no solo los casos clínicos sino también un poco acerca del funcionamiento, que también es algo de lo que revisamos pues me di cuenta que eso no era normal, o sea no es normal que llegues a tu trabajo y te traten mal porque llegaste a las ocho y cuarto, siendo un contratista y tienes que llegar a las ocho, que te traten mal porque solicitas unos días cuando te has quedado y hablen mal de ti, que fue precisamente lo que hizo mi jefe delante de todo el equipo “que yo era una irresponsable, que me había largado” cuando le solicite un día y medio para poder estar adelantando cosas de la maestría, entonces mira , sumado a todo eso pues para mí fue, ha sido muy difícil tomar la decisión de renunciar, para mí ha sido

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

supremamente difícil porque me siento culpable y es lo que he hablado con mi psicólogo en terapia, le decía a el “siento que le estoy fallando a los chicos, yo siento que los voy a dejar botados” (lágrimas en sus ojos) muchos de ellos han llorado y me han dicho que no me vaya, que yo soy muy buena , que yo si trabajo con ellos, que no los abandone.

Entonces yo me siento culpable, es horrible porque me siento mal, me siento culpable, es como que te quedo esto grande, pero pues ahí otra parte que he podido empezar a ver en terapia y con otras personas que hay cosas que yo no controlo y que hay cosas pues realmente muy perversas de cómo funciona esto, entonces que no son mi culpa, entonces pues ha sido un proceso muy difícil entre el de no sentirme culpable y realmente en el de admitir pues que no es lo más sano para mí, que a mí ya me estaba afectando mi salud física, mi salud mental horriblemente, mi salud emocional y realmente no me estaba permitiendo servir bien en mi trabajo o sea servir a otros que es lo que yo considero deseo hacer.

**Entrevistador:** Y en este momento ya tomaste la decisión de renunciar?

**Entrevistada:** Si, yo renuncie ya va a ser más ... entregue mi carta de renuncia hace más de quince días pero la verdad ha sido un tema complicado, no sé si quieres que te describa como ha sido ese proceso pues que ha sido muy difícil.

**Entrevistador:** Claro que sí! Tranquila

**Entrevistada:** Bueno vale, mira, (eh) hay una cosa, lo que pasa es que cuando yo ingrese a donde estoy trabajando ingrese por una persona que conocía previamente cuando hice mi especialización, que es la jefe de mi jefe, entonces después de pasar todas estas cosas hace aproximadamente más de un mes me dirigí a ella y le comente pues todo lo que te comento, como era el

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

ambiente, entonces ella me decía que porque yo no había ido antes a decirle y yo le dije que eso allá ya se sabía y no hacen nada y yo no quería venir acá contigo a generar rumores, generar ruido porque yo estoy muy ocupada y necesito es trabajar pero yo ya estoy en un punto en el que no puedo más.

Entonces ella me dijo que yo era excelente profesional, mira yo me sorprendí increíblemente, mira yo decía: he estado trabajando más de un año y medio acá y jamás jamás le he oído a mi jefe decir algo bueno de mí, lo mejor que a dicho de mí fue una vez que me dijo “tu no me pones tantos problemas porque no necesito pedirte requerimiento y aunque llevas un año y aunque estudias, jamás tengo que pedirte requerimientos porque te cuelgas en tu trabajo” es lo mejor, lo más bello que ha dicho de mí, entonces yo lo comente a ella, le dije pues que como eran los grupos ,también pues porque mi jefe tiene una serie de personas que son pues los que son cristianos que están dentro de su espacio, entonces como estas personas tenían ciertos beneficios, no iban a trabajar ciertos días y no pasaba nada , no les decían nada, que estas personas mantenían echándole chismes a mi jefe, incluso hace poco una de las personas que salió del trabajo porque también por la misma circunstancia, ella me comentaba con otra persona que salió descubrieron que hay alguien dentro del sitio donde estamos trabajando, que mi jefe contrato para que todo los días le envié a mi jefe una bitácora con lo que hace cada persona y que dice, entonces esa persona simplemente esta allá para comentarle a ella todo lo que hacemos, entonces pues fue gravísimo y además que todos sabemos allá que ella tiene sus amigos, entonces entre ellos pasa algo y no pasa nada, como una persona que lleva entre cuatro o cinco meses de atraso administrativo, que trata mal a los chicos y todo el mundo lo sabe pero va a ser promovida y va a tener un mejor cargo porque es amigo de la jefe, entonces todo eso yo le comente a esta persona, entonces ella me propuso que no me fuera que me iba a cambiar a una cede nueva que van a generar, que lo pensara.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Yo lo pensé durante unos días, unas semanas y mientras yo lo pensaba yo le dije a ella “te pido el favor no le comentas a mi jefe porque cuando tome una decisión tengo que comentarle primero a ella y hablamos, yo quería primero una asesoría tuya pero déjame lo pienso y cuando ya tenga claridad le comento a mi jefe” me dijo bueno, durante estos días pasaron muchas circunstancias hostiles, agresivas que con otra persona salíamos y nos llaman, nos pedían que regresáramos así no hubieras nada que hacer, donde traban mal a muchas personas, donde continuaba lo mismo y yo dijo no, no puedo continuar en esto, pero pues yo no tenía trabajo en ese momento entonces le escribí a la jefe de mi jefe diciéndole que aceptaba su propuesta pero ella no me respondió, dure una semana esperando su respuesta y cuando fui a hablar con ella me dijo que ya no, que no sabía cuándo empezaba o sea todas la promesas y a lo que me había postulado se cayó totalmente, que yo tenía que seguir trabajando y no podía suspender el contrato, no podía irme. Entonces para mí fue supremamente difícil y eso dio pie para que yo empezara, pues yo hace rato estaba buscando trabajo pero no de manera cómo muy permanente porque me sitia culpable, yo me sentía culpable de buscar otro trabajo porque como es que usted no va a poder con esto, como se va a comprometer y va a dejar abandonados a los chicos, como va a dejar botado esto? Donde está el compromiso? Donde está su profesionalismo?

Particularmente mirando las situaciones de mis compañeras que ya salieron, que son excelentes profesionales, que se dedicaron con el alma a estos chicos y vivieron las mismas situaciones yo dije, oye, creo que esto es algo que se va a continuar repitiendo y yo no puedo estar trabajando en un sitio en donde (silencio) puedo adorar a mis chicos, puedo amar lo que hago con ellos pero en donde por otro lado atacan totalmente el proceso, no puedo y en donde todo el tiempo te van a poner más y más y más y más, entonces es algo inhumano, yo no voy a poderme sentir bien como profesional, que mi trabajo sea reconocido, yo decía, Dios mío a pesar de todo estoy al día con todo, he

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

entregado todo y estoy mal, entonces cuando voy a poder obtener un reconocimiento o una tranquilidad, jamás.

Entonces empecé a buscar trabajo, me salió una nueva oferta, allá expliqué que estaba trabajando ahí y que me quería retirar pues no especificando estas razones pero que realmente quería seguir trabajando para los chicos pero que desde otro enfoque porque sentía que desde ahí no podía y en ese trabajo pues me aceptaron y fui a radicar mi carta de renuncia y al día siguiente le comente a mi jefe, mi jefe pues fue muy grosera, me trato muy mal cuando renuncie, me dijo que la culpa era mía , que yo no había podido con eso, que igual ella ya estaba buscando a alguien, que yo me había saltado los conductos regulares y que otra persona le había comentado, volvió con el cuento del tema espiritual de la oración, que ella me tenía en oración, entonces para mí fue súper tenaz que aunque iba a entregar todo al día tenía que hacer un preaviso, entonces todos estos días han sido muy difíciles, porque antes de irme me han aumentado la carga laboral, a nosotros durante la entrega del puesto no se nos asignan casos pues porque la persona ya va a salir, a mí ya me han asignado más casos incluso que ha otros psicólogos y a otros que ni les han asignado, entonces me continúan asignando, me continúan poniendo muchas tareas, me continúan aumentando las horas y castigándome, siento que me castigan porque me voy, igual ya tengo todo y mi jefe se ha negado a recibirme, no tiene tiempo, no puede , cada vez que voy me pide algo más, entonces estoy en ese proceso, quede de entregar el cargo el treinta y uno y ese día al último minuto ya para salir, me pidieron más cosas, entonces es como una cosa eterna y a mí me dijeron como “tú no te vas a ir el día que tú quieras, te vas a ir el día que digamos” entonces ha sido muy difícil, a la persona que le lleve la carta me la ha hecho llevar tres veces más porque cada semana me llama a último minuto cuando estoy en la universidad y me dice que tengo que cambiársela, ves? Ha sido traba tras traba para poderme ir , pues yo espero realmente poder entregar en estos días, he tenido la oportunidad de irme despidiendo de mis chicos y de las familias con las que estoy porque para

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

mí es súper importante que ellos tengan clarísimo que ni yo ni las personas que se han retirado jamás nos hemos ido por ellos porque tristemente es lo que se está percibiendo dentro de los chicos, que los que nos vamos es porque no nos los aguantamos, porque son unos ladrones pero es todo lo contrario, nos vamos por que el ambiente es inhumano.

**Entrevistador:** Bueno y para finalizar cuéntame cómo crees que esta decisión va a cambiar tu vida?

**Entrevistada:** Pues bueno, (eeeh) esa decisión pues ya ya está tomada pero realmente creo que si yo no hubiera estado en terapia ahorita me sentiría sumamente culpable, por esa decisión, sentiría que yo no fui lo suficientemente buena, que yo no , no se no me volví cristiana , o sea que que algo no hice bien, entonces me sentiría sumamente culpable, pero realmente el estar en terapia me me ha podido (eh mm) esclarecer muchas cosas y esta decisión me ayuda a entender un poco como que, pues todo el mundo dice como que los trabajos, todo trabajo es trabajo y por trabajo eh es duro, no necesariamente tiene que ser así, tu realmente puedes estar trabajando en un sitio donde recibas un buen trato , recibas un trato humano, donde ehh eh donde no te ataquen, eso eso no es algo del otro mundo, eso es algo que mereces como ser humano y entender pues que si bien yo le cogí mucho amor a mi trabajo, a mis chicos, hice una buena labor, hice una gran labor dentro de de todo lo que pude hacer y pues que realmente si es muy importante el ambiente laboral y y la forma en que a ti te tratan en la que te hacen sentir en la forma que revisan tu trabajo en la que te miden. yo creo que eso es clave allá, ósea allá no te miden, y yo decía que día por tus resultados, por tus productos, por tu trabajo, no por percepciones que se manejan sobre ti, basadas en la subjetividad de uno, de otro , de este grupo de personas porque eso eso es lo que yo realmente vine a entender al final (eh) cuando analizaba como con, esta situación con mi terapeuta y con las personas donde estudie, (queee) que pues que esto funciona a modo de gueto esto es muy triste, pero funciona así , nosotros

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

atendemos pandilleros y empieza a funcionar como pandillero, entonces se crean unos grupos arriba (eh) y si tu no haces parte de unas condiciones de ese grupo, te excluyes y te vuelves un enemigo, entonces si tú no eres el amigo de la jefe o el amigo de alguno de ellos, si no eres cristiano, si no almuerzas con ellos, si no compartes exactamente unas formas de hablar y de pensar como ellos , eres excluido, y cuando eres excluido empiezas a ser atacado, porque eres malo , porque eres el diferente, porque eres el que necesita cadena de oración, para cambiar.

Entonces realmente a mí la terapia me ha podido permitir integrar eso, o sea no que mi trabajo es malo o mi trabajo es bueno, si no que tiene esos elementos y como te decía para mí ha sido sumamente valioso poderme sentar con los chicos y explicarles y a las familias, que no se trata de ellos, que no se trata de la población, sino de otras cosas que se salen de sus manos que precisamente las personas que nos quedamos trabajando ahí y aguantamos tantos malos tratos(sonrisas), es por eso, los chicos usan una expresión muy chistosa que dicen re menosprecio, eso es como decir cuando te menosprecian pero en un sentido muy agudo y muchos de ellos los he visto mencionar eso cuando ven como nos , como nos tratan a ciertos de nosotros, a algunos de nosotros, entonces realmente a mí esto me permitió entender que, pues que es muy importante eso, el ambiente pero también que hay cosas que se salen de tu control, si estas en una entidad en donde hay un control eh totalitario en una persona en la que no puedes ir a a hablar con alguien y eh eh de manera directa, sin sin chismes, comentar esto, donde tengas el espacio con alguien que te garantice esto pues no, no vas a poder hacer nada, realmente tienes que ser consciente de esto y cuidarte, y yo yo realmente siento que durante este tiempo que estuve acá sacrifique muchas cosas de mi salud, de mi tiempo, de mi mente, de sentirme mal , de sentirme horrible de sentirme que todo, o sea era para mí incomprendible que yo hiciera aparentemente todo todas mis obligaciones laborales, las hiciera al pie de la letra, las hiciera muy bien, hiciera más y fuera una mala trabajadora para ellos.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

Entonces finalmente pude entender que se trata se trataba de de un vínculo pues con esa dinámica relacional y y de esa manera pude calmarme, además el hecho de poder tener contacto con otras compañeras y compañeros que habían salido por situaciones muy similares me permitió entender que no era como muchas veces me me hicieron hacer ver, como una paranoia mía, como que yo estaba haciéndome rollos , si no que muchas de estas personas se fueron por lo mismo, e inclusive hace poco descubrimos una cosa terrible que fue que eh la jefe de mi jefe con mi jefe, las dos mandaron un listado de personas a una entidad con la que nosotros tuvimos un convenio para prohibirles que nos que contrataran algunas de esas personas, entonces pues para nosotros fue sumamente grave enterarnos de eso, de ese listado estaba yo y estabas varias de las personas que han salido entonces de ahí me di cuenta de que no, realmente no era mi culpa, ósea no era que yo no hice algo bien si no que llegue a un contexto que estaba funcionando de esa manera y no había nada que hacer, pues yo como para cerrar bueno mira para finalizar te quería agradecer este espacio eh por dos razones , primero ehh yo siento que pues de esos espacios como te decía no hay sitios para pensarse eso como pasa, se vuelve algo común , algo normal que a uno lo traten mal en su trabajo, que lo humillen con todas estas situaciones, yo realmente sí creo como psicóloga y como profesional que se requiere mucha investigación en este campo porque desde la investigación es que se hacen los cambios en la implementación de las políticas y y en estas cosas se puede hacer seguimiento y por otro porque me he podido desahogar.

**Entrevistador:** Gracias por tu tiempo y por compartir tu historia de vida conmigo, Gracias.

*Transcripción Entrevista Sujeto No. 3*



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistador:** Buenas tardes, Mi nombre es Jeniffer Toro yo soy psicóloga en formación de la universidad piloto de Colombia, estoy en décimo semestre, y... el objetivo de tener esta entrevista es que me des a conocer lo que has tenido que vivir en tu vida laboral y que miremos a ver cuáles son esas cosas que te han incomodado, cómo te has sentido, si has sentido vulnerados tus derechos , si te has sentido cómoda y que miremos como ese tipo de aspectos, entonces buenas tardes.

**Entrevistada:** Buenas tardes

**Entrevistador:** ehhhh, bueno primero quisiera preguntarte ¿hace cuánto tiempo empezó tu vida laboral?

**Entrevistada:** Yo empecé mi vida laboral a los 15 años.

**Entrevistador:** ¿A los 15 años? Ok, ¿y dónde empezaste a trabajar?

**Entrevistada:** En un almacén familiar.

**Entrevistador:** ¿En un almacén familiar? ¿Y qué hacías?

**Entrevistada:** Ehhhh tenía queeee era la encargada de la sección de niños, era un almacén de niños, entonces yo era la encargada de tener esa parte al día.

**Entrevistador:** Ahhh ok.

**Entrevistada:** surtida y limpia.

**Entrevistador:** ok, digamos ¿tu dónde estás trabajando actualmente?

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistada:** estoy trabajando en una empresa de distribución de insumos.

**Entrevistador:** ahhh ok perfecto. Tú en algún momento de tu historia laboral has sentido vulnerados tus derechos como trabajadora?

**Entrevistada:** si, muchas veces ehmm mmm en algunos lugares si tú no tienes un diploma te discriminan, si tú no tienes una carrera establecida te discriminan mucho.

**Entrevistador:** ¿y tú qué profesión tienes o qué nivel de estudio tienes?

**Entrevistada:** yo soy bachiller, pero he realizado cursos en el SENA de mmmmm de empresas, también hice un curso deeee, se me olvidó como se llama eso ehmm recursos humanos.

**Entrevistador:** Ok.

**Entrevistada:** y no más. Ya el resto ha sido formación empírica.

**Entrevistador:** Ha sido como lo que has aprendido en tu experiencia laboral. ¿En qué clase de cargos te has desempeñado tú, en qué clase de cargos?

**Entrevistada:** ehmm he estado de cajera y últimamente pues recepcionista y en cargos administrativos.

**Entrevistador:** y actualmente en qué cargo te desempeñas?

**Entrevistada:** manejo el departamento administrativo ehmm en la empresa de insumos.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistador:** Ok, listo. Perfecto. En cuanto a tu experiencia laboral consideras que has tenido alguna situación desagradable digamos en tus últimos empleos?

**Entrevistada:** Si, trabaje en alguna ocasión con un extranjero, era un Hindú y que, ellos tienden a ser muy machistas, entonces era muy discriminativo el tipo.

**Entrevistador:** ¿Y qué tipo, qué clase de discriminación sentiste?

**Entrevistada:** ehhhh con él en el caso, si yo presentaba un informe, el hecho de que lo hiciera una mujer no le gustaba, entonces siempre ponía peros o tendía a ser muy grosero, tirarme documentos.

**Entrevistador:** ¿Te tiraba los documentos?

**Entrevistada:** me parecía bastante grosero, por eso decidí dejar el trabajo.

**Entrevistador:** Y hace cuánto fue esto?

**Entrevistada:** Hace como dos años y medio un poquito más

**Entrevistador:** Listo perfecto. Eso, digamos tú en qué momento decidiste ponerle como límite a esta situación?

**Entrevistada:** Cuando ya no me sentía bien, o sea me parecía una falta de respeto que me tirara los documentos. De pronto piensa que porque viene de otro país, tiene la necesidad también de comportarse así con uno entonces

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

decidí que no, no quería eso para mí entonces no tenía un entorno laboral bueno entonces decidí retirarme.

**Entrevistador:** Y con cuántas personas trabajabas?

**Entrevistada:** Trabajaba directamente, estaba él que era mi jefe directo. Y dentro de la empresa había como un cubículo que lo tenía arrendado, pero era para otra persona Hindú, pero el no, nunca me faltó al respeto. Ya era directamente él.

**Entrevistador:** Directamente él. Listo perfecto. O sea en la empresa realmente eran sólo dos personas.

**Entrevistada:** Si aparte de eso ya eran terceros que contratábamos que ya era como la parte contable, pero no estaban totalmente de lleno en la empresa.

**Entrevistador:** O sea en la empresa nunca había un comité laboral o un comité de convivencia o algo así.

**Entrevistada:** Se estaba formando la empresa hasta ahorita aquí en Colombia.

**Entrevistador:** Ajá.

**Entrevistada:** Entonces hasta ahorita estaba en crecimiento. Eran solamente ellos dos.

**Entrevistador:** Cuánto tiempo duraste allá?

**Entrevistada:** Duré aproximadamente 7 meses.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistador:** Ahhh ok. Y ese proceso llegó a alguna instancia? En este momento está en algo?

**Entrevistada:** mmmmm no. De ahí pasé a otra empresa y en esa si tengo un proceso jurídico en este momento con ellos.

**Entrevistador:** Y por qué tienes ese proceso jurídico?

**Entrevistada:** Ehhhh el me contrato eeh para el cargo administrativo eeh me ofreció un contrato por prestación de servicios.

**Entrevistador:** Aja.

**Entrevistada:** Ehhhh me indicó pues que tenía que cumplir un horario y que luego íbamos a analizar laaa posibilidad de afiliarme a todo lo de ley, no?. De ahí pasaron 2 años aproximadamente no hubieron incrementos salariales, yo era la que, a ver uno acostumbra a las personas yoo lo he hablado mucho con una compañerita que tenía y si tu acostumbras a las personas a que puedes hacer todo, pues la gente se acostumbra.

**Entrevistador:** Aja.

**Entrevistada:** siempre te van a coger para que hagas, mmmm que si alguna vez recogiste los vasos entonces ya tienes que reemplazar a la persona del aseo entonces realizaba todas esas funciones. Ehhhh mmmm a él no le gustaba que yo faltara a la oficina, porque era la que manejaba la oficina y cuando faltaba le incomodaba mucho. Entonces tuve dos incapacidades, no me las pagó ehhh adicional a eso contrató a otra persona y sí le pagaba muy bien. Luego yo regresé a mis labores y él me dijo que tenía que decidir, si mi salud o

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

mi trabajo. Entonces pues le dije que no yyy finalizando la jornada laboral me despidió.

**Entrevistador:** Ok perfecto. Y qué relación tuvo ehhe era tu jefe inmediato. Y qué relación tuviste tú con él el tiempo que trabajaste allá?

**Entrevistada:** Pues era una relación muy cómoda, ehhe de pronto es profesor de una universidad entonces el entorno laboral era muy bueno, ehheh trabajaba con varios ingenieros. Me gustaba el trabajo. Pero ya cuando se comienzan a ver ese tipo de cosas uno se desmotiva y uno no quiere volver, entonces yo creo que fue la desmotivación que no me dé no me permitía seguir laborando ahí muy bien.

**Entrevistador:** Aja.

**Entrevistada:** y tomé la decisión de irme.

**Entrevistador:** y tú sentiste en algún momento que digamos tu salud se estaba viendo comprometida por la carga laboral que tenías?

**Entrevistada:** si, si porque a pesar de que a veces no iba a mi trabajo por el tema de mis incapacidades ehheh yo estaba obligada a llevarme el computador y seguir trabajando desde mi casa.

**Entrevistador:** Ok.

**Entrevistada:** y siempre tenía que estar ahí brindando respuesta y solucionando todo.

**Entrevistador:** Ok. O sea ellos no te dejaban tomar en sí tu incapacidad en días laborales.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistada:** no, no, no, ya el momento en que yo me fui e iba al tema de mi liquidación él me dijo que la empresa no estaba obligada a pagarme, entonces por eso fue que empecé el proceso, pues yo hablé directamente con el ministerio de trabajo y pues ellos me dieron una orientación por (eh) es la primera vez que yo trabajaba así sin contrato y sin nada, (eh) ya me orientaron bien yyyyy estamos en ese proceso todavía.

**Entrevistador:** Ok. Y hace cuanto te retiraste de allá?

**Entrevistada:** eso fue en el mes de octubre.

**Entrevistador:** En esta empresa existía había comité de convivencia laboral o algo así?

**Entrevistada:** Tampoco.

**Entrevistador:** y cuanto empleados habían en esta empresa.

**Entrevistada:** Pues que te digo, de planta habíamos 3 o 4 y ya eran externos eran ingenieros que él contrataba.

**Entrevistador:** Ahhhh ok. O sea eran únicamente 4 personas. Tu conducto regular era tu jefe inmediato que era la persona que decidió despedirte?

**Entrevistada:** si era él.

**Entrevistador:** Y tú que derechos como mujer o como mujer en qué te sentiste vulnerada?

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistada:** En qué momento me sentí vulnerada? En que yo era que, yo tenía que realizar muchas funciones y pues para mí no era como todo tan fácil, como para los ingenieros, porque o sea yo era la que afiliaba a los ingenieros, les pagaba su salud, al momento que yo exigía eso para mí me decía que no era necesario, que yo estaba en la oficina entonces no era necesario. En ese momento, y también me parecía por parte de él un poco grosero decía que el hecho de que una persona sea mujer, tenía que servir café, entonces eso no ehhhh para las funciones que me contrataban no estaba también ser la señora de los tintos y no me gustaba eso.

**Entrevistador:** Tu familia en ese momento qué opinión tuvo de tu trabajo como, que te decían?

**Entrevistada:** No pues yo lo que hablaba con mis papás era muy poco, pero con mis pareja actual me decía que o sea como nosotros estábamos tan acosados en ese momento de deudas, me decía no, espérate un momento busca otra cosa y luego si te sales, pero siempre estaba la incomodidad y el desagrado por estar trabajando ahí.

**Entrevistador:** O sea, tu sientes que se vieron afectadas más áreas de tu vida por digamos que por estar en esta situación?

**Entrevistada:** Si porque a él le incomodaba mucho, me decía pero no entiendo tu porque tienes que trabajar si estas incapacitada, entonces siempre era como causa de pelea o discusión.

**Entrevistador:** Ok, además o sea en tu salud que cosas se vieron afectadas o de pronto que enfermedades te dieron en tus incapacidades?

**Entrevistada:** Estrés ehhhh más que todo fue estrés.



## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistador:** Y ese estrés que te producía?

**Entrevistada:** Me dio mucha migraña, me daba migraña, me daba mareo, me dolía siempre la cabeza y eso también era como mmm una causal de que yo contestara no groseramente, pero si contestaba mal.

**Entrevistador:** Ok, te sentías indispuesta.

**Entrevistada:** si, esa es la palabra.

**Entrevistador:** Ok y tu como crees en este momento o sea, en la empresa en la que estás trabajando en este momento te sientes cómoda?

**Entrevistada:** Si, porque yo creo que uno aprende de las experiencias entonces cuando yo siento que las cosas no son, yo lo voy diciendo.

**Entrevistador:** Ok.

**Entrevistada:** De pronto hasta el momento el único problema que tenemos es con los contadores, pero eso es algo que, es como una pelea que tenemos entre nosotros.

**Entrevistador:** Ok.

**Entrevistada:** Pero lo que yo... cuando no me sienta bien yo lo voy diciendo y tengo la posibilidad que si no me gusta pues me voy.

**Entrevistador:** Ok, listo. Tú como consideras que es el rol de la mujer dentro de una organización?

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistada:** Yo considero que las mujeres somos las que organizamos una empresa, así como organizamos un hogar, también organizamos una empresa, he tenido la oportunidad de verlo, pues cuando ingresé el cargo que yo estaba manejando lo estaba manejando un hombre y era un total desorden todo estaba desordenado, entonces yo creo que aportamos más ideas, tenemos las ideas más organizadas y que tenemos la capacidad de organizar varias cosas al tiempo.

**Entrevistador:** Tú como crees o sea te parecen importantes las relaciones interpersonales dentro de tu ambiente laboral?

**Entrevistado:** Sí, pero sin brindar tanta confianza.

**Entrevistador:** Ok.

**Entrevistada:** si porque cuando tu brindas confianza o quieres hablar de tu vida se convierte en algo harto, entonces desde que sea la parte laboral podemos hablar, recochar, pero de ahí no más.

**Entrevistador:** Ok, tú de acuerdo a las experiencias que has vivido que me podrías comentar y qué piensas que ha cambiado en tu vida después de todas las experiencias, después de todo, de haber sido acosada laboralmente?

**Entrevistada:** Pues yo considero que era una persona insegura, eeh entonces uno muchas veces por ese miedo de me van a echar o no sé qué uno se queda callado, entonces a raíz de todo eso ehhe he aprendido, he como afrontado las cosas de otra manera y me he dado cuenta que no no es ehhe una persona esencial en una empresa y que en cualquier momento uno se puede ir, porque por más de que uno le invierta, no es la empresa de uno, uno tampoco se tiene que desgastar, entonces me ha ayudado a ser como más fuerte y a darme cuenta que yo también puedo conseguir las cosas por mis

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

propios medios y si yo soy mejor persona, puedo conseguir cosas mejores para mí.

**Entrevistador:** y tienes un modelo ideal de jefe? Cual sería es modelo?

**Entrevistada:** Modelo ideal de jefe, No, no lo he proyectado aún.

**Entrevistador:** y qué te gusta que tenga tu jefe?

**Entrevistada:** Que sea persona, No me gusta la desigualdad, eso si no me gusta. Eso sí, si gano yo, ganamos todos, crecemos todos o no crece nadie.

**Entrevistador:** En la actualidad sientes que estas creciendo como mujer, como persona?

**Entrevistada:** si, siento pues no es en sí todo lo que quiero porque todavía me falta hacer muchas cosas en mi vida.

**Entrevistador:** Si.

**Entrevistada:** De pronto en la parte laboral me estoy desempeñando en un cargo que me gusta y estoy dándole enfoque a esta empresa que está empezando, pero en la parte personal siento que me falta y espero que la empresa me lo brinde porque quisiera estudiar.

**Entrevistador:** Ok, que quieres estudiar?

**Entrevistada:** Psicología

**Entrevistador:** Psicología? Ok. Actualmente te sientes satisfecha con tus labores? Y cómo vas con el proceso con la otra empresa.

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistada:** Hemos tenido audiencias pero las han cancelado por el tema del paro, con mi jefe que era en esa época el tipo ha sido un completo gamín y solamente llama es a insultarme eh he tenido cartas, correos donde el niega muchas cosas, eh tengo ya mi proceso de citación con él en la por primera vez el 16 de septiembre, entonces esperar a ver cómo nos va.

**Entrevistador:** Y digamos tú, cuál fue tu objetivo en el momento de demandar a la empresa?

**Entrevistada:** Pues como te digo, yo nunca había trabajado así por prestación de servicios, cuando yo fui a hablarlo al ministerio de trabajo ellos me dieron la asesoría, entonces eso no es como querer quitarle la plata como dice el, es que quiero que me pague a lo que yo tengo derecho porque fueron 2 años dos días invertidos en la empresa donde no tuve nada, donde la empresa quedó bien gracias a mi trabajo , porque considero que hice muy bien mi trabajo y no obtuve nada , es eso principalmente.

**Entrevistador:** Ok, después de tener digamos que estas experiencias complicadas tu que le podrías decir a otra mujer digamos en el momento en que sientan vulnerados tus derechos.

**Entrevistada:** Que no se quede callada, es lo... pues en esta empresa hemos tenido la oportunidad de contratar ciertas personas para el tema del aseo yyyy es increíble, eso se ve en todas partes en todas partes quieren pasar sobre las personas y más cuando no tienen estudios y cuando no tienen conocimiento bien de cómo son las cosas. Entonces pues desde que yo pueda, les apporto pues mi idea y les digo como tienen que ser las cosas para que no vulneren esas cosas porque me parece tenaz.

**Entrevistador:** Tú como mujer como te describes?

## **Mobbing: causante de estrés en la mujer**

**Entrevistada:** Yo, yo soy alegre, soy una persona que lo que quiere lo pone en una meta ya sea corto, largo o mediano plazo y lo busca, lo quiere generar. Soy muy sincera, cuando tengo que decir las cosas las digo, soy muy noble, muy sencilla y a veces muy tímida.

**Entrevistador:** Ok, tienes familia?

**Entrevistada:** Estoy casada pero no tengo hijos. En el momento estamos respondiendo por mis sobrinos, pero no tenemos hijos todavía, es algo a largo plazo.

**Entrevistador:** Ok. Te agradecemos mucho por tu tiempo esperamos que tu proceso salga, pues como tú lo estás esperando.

**Entrevistada:** Esperemos que ganemos la tesis.

**Mobbing: causante de estrés en la mujer**